

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH ASURANSI (STUDI KASUS PADA NASABAH
PT. ASURANSI SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA
SYARIAH MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh :

**FERRY SARTIKA PASARIBU
55154047**



**PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH ASURANSI (STUDI KASUS PADA NASABAH
PT. ASURANSI SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA
SYARIAH MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat Akademik
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Asuransi Syariah*

Oleh :

**FERRY SARTIKA PASARIBU
55154047**



**PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferry Sartika Pasaribu

Nim : 55154047

Tempat/tgl. Lahir : Belongkut, 28 Juli 1996

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Gg. Murni No 9 B Sei Kera Hilir

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH ASURANSI STUDI KASUS PADA PT ASURANSI SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA SYARIAH MEDAN"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan , 21 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan



Ferry Sartika Pasaribu

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih

Asuransi (Studi Kasus Pada PT Asuransi Sun Life

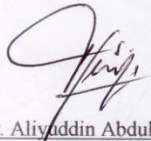
Financial Indonesia Syariah Medan)

Oleh

FERRY SARTIKA PASARIBU

Nim : 55154047

Dosen Pembimbing I



Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, MA

NIP. 196506282003021001

Dosen Pembimbing II

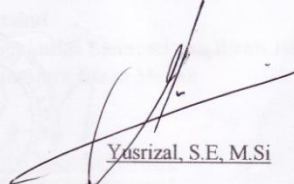


Imsar, M.Si

NIP. 198703032015031094

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah




Yusrizal, S.E., M.Si

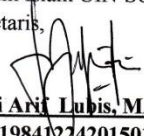
NIP. 197505222009011006

Skripsi berjudul **"FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH ASURANSI SYARIAH PADA PT ASURANSI SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA SYARIAH MEDAN"** an. Ferry Sartika Pasaribu, NIM. 55154047 Prodi Asuransi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 29 Oktober 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Prodi Asuransi Syariah.

Medan, 04 November 2019
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Prodi Ekonomi Islam UIN-SU
Sekretaris,

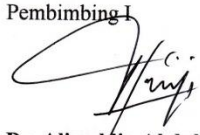
Ketua,


Yusrizal, SE, M.Si
NIP. 197505222009011006



Fauzi Ari Lubis, MA
NIP. 19841224201501004

Anggota

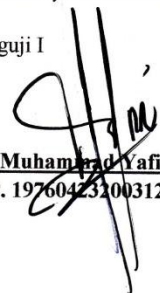
Pembimbing I


Dr. Alivuddin Abdul Rasvid, Lc, MA
NIP. 196506282003021001

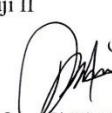
Pembimbing II


Imsar, M.Si
NIP. 198703032015031094

Penguji I


Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIP. 197604232003121002

Penguji II


Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.SI
NIB.1100000093

Mengetahui


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan



Dr. Endang Soemitra, M.Ag
NIP. 195605072006041002

ABSTRAK

Ferry Sartika Pasaribu. Nim: 55154047. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Dengan Pembimbing I. Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, MA, dan Pembimbing II. Imsar, M.Si

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Kemudian yang menjadi populasi adalah nasabah PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan yang berjumlah 829 orang. Pengambilan sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* dengan *sampling error* 10% sehingga didapat 89 responden. Untuk mendapatkan data digunakan alat kusioner. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data meliputi uji t, uji f, regresi berganda dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*R Square*) variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,534 yang dapat di artikan 53,4 % variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Dari hasil uji signifikan parsial variabel produk maka didapat t_{hitung} sebesar $3,815 > 1,99$ dari t_{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan t_{hitung} $5,837 > t_{tabel}$ 1,99 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,27, kemudian terdapat pengaruh positif dan signifikan Besaran Premi terhadap Keputusan Nasabah PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan t_{hitung} 4,820 $> t_{tabel}$ 1,99 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,27. Hasil secara simultan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($34,425 > 2,71$), artinya secara simultan antara faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Fiancial Indonesia Syariah Medan.

Kata Kunci: Produk, Kualitas Pelayanan, Besaran Premi, Keputusan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin segala puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua yang penuh kekhilafan dalam bertindak dan berfikir. Shalawat dan salam diutarakan kepada baginda Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabatnya. Semoga di hari akhir kelak kita semua sebagai umatnya mendapatkan syafa’atnya di yaumul ahir kelak. Amin Amin ya Rabbal ‘alamin.

Terucap rasa syukur yang teramat karena penulis bersyukur bisa menyelesaikan karya ilmiah skripsi dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan)” dengan lancar.

Dalam penulisan skripsi ini disadari begitu banyak pertolongan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Sebab tanpa adanya pertolongan tersebut tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat sesuai dengan waktunya. Oleh karena itu, penulis pun menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Terutama yang paling istimewa kepada Alm. Ayahanda tercinta Syahril Pasaribu dan Ibunda tercinta Masnun Rambe, Abangda Tersayang Ahmad Idris Pasaribu dan Akmalluddin Pasaribu, dan Almh. kakak Tersayang Fefi Susanti Pasaribu dan kakak tersayang Wika Juwita Pasaribu yang telah melimpahkan dukungan baik moral maupun moril serta doa hingga sampai sejauh ini untuk penulis mendapatkan gelar sarjana.
2. Prof. Dr. H. Saidurrahman Harahap, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Dr. Andri Soemitra, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara dan Wakil Dekan I, II dan III.
4. Yusrizal, M.Si selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah.
5. Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, MA dan Imsar, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan II yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membina penulis untuk menyusun skripsi ini.

6. DR. Chuzaimah Batubara, M.M selaku Penasehat Akademik yang turut berperan dalam membantu penulis untuk penyusunan proposal skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang juga telah meluangkan waktu dan fikirannya untuk mendidik penulis menjadi mahasiswa yang memiliki pendirian dan mampu mengaplikasikan ilmu yang didapat kepada orang-orang yang belum mengetahui asuransi syariah.
8. Pak Yuda Wardhana Syam S.S selaku Agency Director di PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan yang telah membantu saya dalam pengolahan data.
9. Terimakasih kepada para sahabat-sahabat penulis yaitu CS Kental (Wulan, Cillan dan Novita), dan teman-teman tercinta Makmak Rempong (Tutik, Minar, Atika dan Nurul), kak hikmah dan Marlindiana yang telah menemani dan memberikan semangat dan dukungan untuk penulis sehingga dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kelas Asuransi Syariah A angkatan 2015.
11. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal baik moril maupun materil yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis telah berupaya dengan sekuat tenaga dalam menyelesaikan skripsi ini, namun disadari masih terdapat banyak kekurangan yang kiranya dari sisi isi dan tata bahasanya, sembari itu penulis menantikan saran dan kritik yang berguna untuk menyempurnakan skripsi ini. Pada akhir kata ini penulis dapat menyampaikan rasa rasa terimakasih dan berharap yang ada didalam skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semuanya.

Amin.

Medan, September 2019

Penulis

Ferry Sartika Pasaribu

DAFTAR ISI

Surat Persetujuan	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Runusan Masalah	5
D. Batasan Masalah.....	5
E. Tujuan dan Kegunaan.....	6
F. Batasan Istilah	6
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	7
A. Keputusan Nasabah.....	7
1. Penegertian Pengambilan Keputusan.....	7
2. Proses Pengambilan Keputusan	7
3. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	8
4. Tipe-tipe Pengambilan Keputusan	9
5. Kriteria dalam pengambilan Keputusan.....	9
6. Pengambilan Keputusan dalam Pandangan Islam.....	9
7. Indikator Pengambilan Keputusan	10
8. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan	10
B. Asuransi Syariah	12
1. Pengertian Asuransi Syariah	12
2. Sejarah Berdirinya Asuransi Syariah	14
3. Dasar Hukum Syariah	16
4. Jenis-jenis Asuransi Syariah	18

5. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah.....	20
6. Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah.....	22
C. Hubungan Antar Variabel	24
D. Kajian Terdahulu.....	25
E. Kerangka Teoritis.....	27
F. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Jenis dan Sumber Data	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian	32
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
G. Analisis Data	34
1. Uji Deskriptif	34
2. Uji Kualitas Data.....	35
3. Uji Asumsi Klasik	36
4. Uji Regresi Berganda	37
5. Uji Hipotesis.....	38
BAB IV TEMUAN PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.....	39
1. Sejarah Perusahaan.....	41
2. Visi dan Misi	41
3. Nilai-nilai dasar	41
4. Struktur Organisasi.....	41
5. Tugas dan Tanggung Jawab	43
6. Produk-produk	44
B. Analisis Analisis Data	48
C. Uji Persyaratan Analisis	51
1. Uji Validitas	51

2. Uji Reliabilitas	53
D. Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolinieritas.....	55
3. Uji Heteroskedastisitas.....	56
E. Uji Regresi Berganda	57
F. Uji Hipotesis.....	58
1. Uji Determinasi (R^2).....	58
2. Uji T	59
3. Uji F	62
G. Interpretasi Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran - Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan	3
Tabel 2.1 Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah.....	22
Tabel 2.2 Kajian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	32
Tabel 3.2 Pengukuran Skor Skala Likert	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Agama	49
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	49
Tabel 4.4 Pendapatan	50
Table 4.5 Lama Menjadi Nasabah	50
Tabel 4.6 Uji Validitas Faktor Produk (X1).....	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.8 Uji Validitas Faktor Besaran Premi	52
Tabel 4.9 Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y).....	53
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	53
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.13 Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.14 Uji R^2 (Determinasi).....	58
Tabel 4.15 Uji T	60
Tabel 4.16 Uji F	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	8
Gambar 2.2 Jenis-jenis Asuransi Syariah.....	18
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia SyariahMedan.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama, dan tanah airnya. Manusia juga dihadapkan dengan beragam resiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara, kapal hingga angkutan darat dengan beragam jenisnya, ditambah kecelakaan kerja, kebakaran, perampokan, pencurian, sakit hingga kematian. Belum lagi ditambah dengan ancaman mental, seperti kegelisahan mental, ancaman globalisasi ekonomi, dan lain sebagainya.¹

Usaha tersebut harus di naungi oleh sebuah badan, badan tersebut adalah asuransi. Keputusan nasabah memilih asuransi meliputi faktor produk, kualitas pelayanan dan Besaran Premi. Dengan adanya faktor tersebut masalah yang dihadapi sebuah perusahaan asuransi adalah pemahaman nasabah terhadap asuransi agar meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya dengan mengambil keputusan yang tepat terhadap perusahaan asuransi tersebut.

Produk yang akan dibeli pasti bermanfaat dan memiliki nilai. Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli suatu produk. Dengan kata lain, bahwa pemasaran itu pada akhirnya adalah bagaimana menimbulkan suatu asosiasi yang erat antara nasabah dengan produknya. Menciptakan hubungan yang erat antara nasabah dengan produk itulah yang menjadi masalah yang di hadapi oleh perusahaan dalam memasarkan produknya.

Dengan tingkat perkembangan teknologi yang semakin canggih, perusahaan dengan mudah memproduksi produk yang lebih baik dan cepat serta pada akhirnya produk yang beredar di masyarakat dapat melebihi dari yang di

¹ Husain Syahatah, "*Asuransi Dalam Perspektif Syariah*", (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006), hlm.1.

butuhkan. Hal ini menyebabkan nasabah di hadapkan pada produk yang sangat beragam dan memberikan alternatif dalam mengambil keputusan untuk memilih produk asuransi.

Mowen berpendapat kualitas produk mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan meningkatkan kemampuan suatu produk maka akan tercipta keunggulan bersaing sehingga pelanggan menjadi semakin puas.²Di era persaingan yang semakin ketat ini, salah satu cara untuk mendapatkan nasabah yang loyal terhadap produk sangat sulit. Maka dari itu untuk mendapatkan pelanggan yang loyal perusahaan berlomba-lomba menyediakan produk dengan harga yang murah dengan anggapan nasabah hanya mempertimbangkan harga dalam keputusan pembelian, anggapan ini tidak sepenuhnya benar. Nasabah sering kali memutuskan untuk memilih dan mengkonsumsi produk atau merek tertentu dalam rangka aktualisasi diri sekaligus sebagai sarana masuk dalam komunitas yang diharapkannya.

Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah hingga sekarang ini karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, faktor Kualitas pelayanan dari perusahaan kepada nasabahnya sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih asuransi syariah. Dengan adanya kualitas pelayanan maka nasabah akan merasa di hargai sebagai nasabah yang membayar kontribusinya tiap bulan, per tiga semester maupun pertahun. Kemudian nasabah dalam memilih asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. banyak faktor yang mendorong masyarakat untuk memilih asuransi syariah. Mekanisme dalam sebuah lembaga syariah dengan menggunakan sistem *Profit Sharing* (bagi hasil), nampaknya menjadi salah satu alternatif bagi nasabah untuk berinvestasi. Salah satu karakteristik Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan adalah profit *sharing* (bagi hasil). Jika dalam mekanisme konvensional masih menggunakan instrumen bunga, maka dalam mekanisme ekonomi islam dengan menggunakan instrument profit *sharing* (bagi hasil).

² Imsar, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pakaian Bekas (Monza) Pasar Melati Medan*, 2016, hlm. 13.

Ada juga faktor lain selain yang dijelaskan diatas menjadi keputusan nasabah memilih Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan yaitu besaran premi. Besaran premi tergantung dengan hasil investasi nasabah pada masa perjanjian. Lebih besar yang dibayarkan si nasabah maka hasil investasi si nasabah akan lebih besar. Keuntungan yang diterima dari nasabah adalah didalam asuransi syariah ini tidak mengenal dana hangus layaknya asuransi konvensional. Peserta Asuransi Syariah bisa mendapatkan uangnya meskipun belum jatuh tempo. Karena konsepnya adalah *wadi'ah* (titipan), dana dikembalikan dari rekening peserta yang telah dipisahkan dari rekening *tabarru'*. Biaya operasional ditanggung pemegang polis asuransi, pada kisaran 30% dari premi, sehingga pembentukan pada nilai tunai cepat terbentuk di tahun pertama dengan memiliki nilai 70% dari premi.

Dalam perjalanannya, Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan mendapat sambutan baik di masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Nasabah Pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan Indonesia Syariah Medan

No	Tahun	Jumlah nasabah	Jumlah perubahan	Perubahan
1	2014	55	-	-
2	2015	90	35	30 %
3	2016	114	24	30 %
4	2017	203	89	30 %
5	2018	367	164	30 %
Total		829		

Sumber: PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan nasabah pada PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan pada tahun 2018 sebanyak 829. Jika dilihat dari masing-masing tahun, jumlah nasabah pada tahun 2014 sebanyak 55, jumlah nasabah pada tahun 2015 sebanyak 90, jumlah nasabah pada tahun 2016 sebanyak 114, jumlah nasabah pada tahun 2017 sebanyak 203

dan pada tahun 2018 sebanyak 367. Dengan mengetahui jumlah keseluruhan nasabah yang ada di PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan, maka akan memberi kemudahan bagi peneliti untuk mengetahui pemegang polis atau jumlah keseluruhan nasabah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Dari perkembangan jumlah nasabah yang luar biasa tersebut, membuktikan bahwa penerimaan masyarakat terhadap asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan, masih sangat rendah dapat dilihat bahwa perkembangan nasabah tersebut meningkat tiap tahunnya walaupun dengan jumlah yang rendah.

Rendahnya tingkat jumlah nasabah tiap tahun pada PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan disebabkan karena perusahaan tidak terlalu memperhatikan perilaku memilih asuransi, tidak melakukan sosialisasi dengan masyarakat akan pentingnya asuransi di masa mendatang, terutama asuransi syariah bagi kaum muslim, dan tidak melakukan promosi yang gencar dan terus menerus dalam mempromosikan keunggulan produk dan kualitas pelayanannya dan untuk besaran premi yang memang cocok dan layak untuk kantong masyarakat menengah kebawah. Hal ini menjadi tolak ukur nasabah dalam pengambilan keputusan nasabah berbeda-beda, termasuk untuk membeli polis asuransi. Hal ini yang menarik perhatian penulis untuk melihat bagaimana sebenarnya yang dilakukan oleh PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan untuk menarik keputusan nasabah memilih asuransi syariah yang ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan inilah yang menarik perhatian penulis untuk meneliti dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan**”.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah belum memahami asuransi syariah penting bagi kehidupan dunia maupun akhirat mereka.
2. Kurang pahamnya nasabah terhadap asuransi syariah.
3. Adanya ketidakpedulian nasabah terhadap memilih asuransi syariah
4. Masih banyak nasabah enggan untuk memilih asuransi syariah.

C. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah produk mempengaruhi keputusan nasabah memilih asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah memilih asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah?
3. Apakah pengaruh besaran premi terhadap keputusan nasabah memilih asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah?
4. Apakah Produk, Kualitas Pelayanan, dan Besaran Premi secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah memilih asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah?

D. Batasan Masalah

Tujuan pembatasan masalah ini adalah agar ruang lingkup peneliti tidak luas dan lebih fokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah yang hanya ada faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Syariah Medan.

E. Tujuan dan Kegunaan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah.
3. Mengetahui Besaran Premi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah.
4. Untuk mengetahui faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini bermanfaat bagi:

a. Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam menganalisis keputusan nasabah memilih asuransi syariah dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan peneliti dalam industri asuransi syariah.

b. Akademisi

Diharapkan dapat dijadikan referensi untuk selanjutnya serta untuk dapat menjadi bahan informasi dan pengetahuan dalam kajian pembelajaran yang berkenaan dengan keputusan nasabah memilih asuransi syariah.

c. Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan kinerja serta kegiatan yang dilakukan.

F. Batasan Istilah

Untuk lebih mengarahkan peneliti ini sehingga terfokus dan spesifik maka masalah dibatasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih Asuransi Syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Yang menjadi variabel bebas adalah Keputusan Nasabah (X), sedangkan variabel terikat adalah Memilih Asuransi (Y)

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Keputusan Nasabah

1. Pengertian Pengambilan Keputusan

R. Terry mengemukakan setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan sebagai pemilihan yang didasarkan kriteria tertentu atas dua atau lebih alternative yang mungkin.³

Proses tersebut meliputi penganalisaan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi penilaian dan seleksi terhadap alternatif yang ada, keputusan memilih dan perilaku setelah pemilihan.⁴

Perilaku konsumen menjadi hal-hal yang mendasari konsumen/nasabah untuk membuat keputusan pembelian. Adapun hal-hal tersebut adalah proses dan aktivitas ketika seorang konsumen berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa memenuhi kebutuhan dan keinginan.⁵

Pada hakekatnya, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.⁶

2. Proses Pengambilan Keputusan

Keputusan merupakan tindakan yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi atau merupakan langkah-langkah yang diambil untuk dapat mencapai tujuan dengan secepat mungkin dengan biaya yang efisien. Dalam proses pengambilan keputusan bukanlah suatu instan yang artinya keputusan yang diambil terutama keputusan yang sifatnya penting tidak boleh tergesa-gesa, karena

³ Asminar, *Pengaruh Pemahaman, Transparansi dan Peran Pemerintah terhadap Motivasi dan Keputusan Membayar Zakat Pada Baznas Kota Binjai*, At-Tawassuth, Vol. III, No. 3, 2017, hlm. 266.

⁴ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 83

⁵ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prembalindo, 1997), hlm. 253.

⁶ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Dua Belas Jilid Satu* (Jakarta : Erlangga, 2008), hlm. 267.

segala keputusan yang diambil akan diikuti baik buruk akibat dari keputusan tersebut tergantung pada kualitas keputusan tersebut.

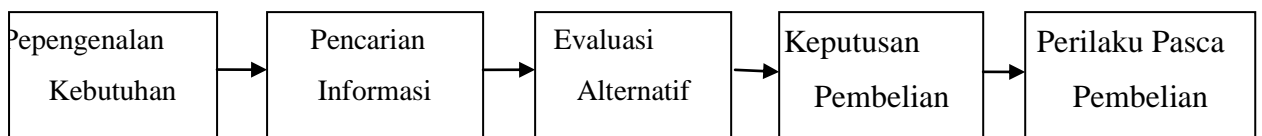
Menurut Hariadi langkah-langkah yang paling tepat dalam pengambilan keputusan adalah:

- a. Mengidentifikasi masalah
- b. Mengidentifikasi *alternative-alternatif* pemecahan masalah dan mengeluarkan alternative yang kira-kira layak untuk dilaksanakan
- c. Mengidentifikasi semua biaya dan pendapatan yang berkaitan dengan *alternative-alternatife* yang di pertimbangkan untuk dipilih dan dikeluarkan baiaya-biaya yang dianggap tidak relevan.

3. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan

Proses pembelian dimulai jauh sebelum pembelian sesungguhnya dan berlanjut dalam waktu yang lama setelah pembelian. pemasaran harus memusatkan perhatian pada keseluruhan proses pembelian dan bukan hanya keputusan pembelian.

Berikut ini menggambarkan proses pengambilan keputusan nasabah:



Gambar 2.1 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan

Gambar 2.1 memperlihatkan bahwa nasabah melewati seluruh lima tahap itu untuk semua pembelian yang dilakukannya. Tetapi dalam pembelian yang lebih rutin konsumen sering menghilangkan atau membalik urutan tahap ini. Meskipun demikian, kita menggunakan model gambar itu memperlihatkan semua pertimbangan yang timbul ketika seseorang konsumen menghadapi situasi pembelian yang baru dan kompleks.

4. Tipe- tipe Pengambilan Keputusan

- a. Keputusan terprogram, jika bersifat berulang, rutin dan memiliki prosedur penanganan yang baku.
- b. Keputusan tidak terprogram, ketika benar-benar baru dan belum terstruktur. Tidak ada prosedur yang pasti dalam menghadapi masalah tersebut.
- c. Keputusan-keputusan dengan kepastian, resiko dan ketidakpastian.

5. Kriteria dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat menggunakan beberapa kriteria pengambilan keputusan beretika atas paham manfaat (utilitarianism), fokus atas hak (*right*), berdasarkan asas keadilan (*justice*), fokus terhadap pemenuhan kewajiban (*obligation*), dan atas pandangan efek reputasi (*reputation effect*).⁷

6. Pengambilan Keputusan dalam Pandangan Islam

Dalam islam perilaku seorang konsumen/nasabah harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah swt. Setiap pergerakan dirinya, yang berbentuk belanja sehari-hari tidak lain adalah menifestasi zikir darinya atas nama allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak, supaya hidupnya selamat akhirat.⁸

Dalam Firman Allah Swt dalam Qs. Al-Maidah (7): 100 yang berbunyi:

تَفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ أَتَّأْتُوا إِلَى اللَّهِ فَاتَّقُوا اللَّهَ كَثْرَةً عَجَبًا وَلَوْ أَلَطَّ الْخَيْثُ يَسْتَوِي لَأَقُلَّ



Artinya: Katakanlah: " Tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan."⁹

⁷ Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan* (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 141.

⁸ Muhammad Muflih, *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: Grafindo Persada, 1990), hlm. 12.

⁹ Departemen Agama Republik Inonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Madina: Al Karim Fahd, 1990), hlm. 606

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap pekara bermanfaat lebih baik dari pada banyak pekara haram yang menimbulkan *mudharat*. Orang-orang yang berakal akan menjauhi hal-hal yang haram dan akan menerima hal-hal yang halal yang cukup baginya. Hal itu akan memberikan keuntungan di akhirat kelak.¹⁰

Prefensi pada apa yang disebut dengan *thayyib* (baik) dan yang halal dengan dihadapkan dengan sesuatu yang *khabits* (jelek) serta haram adalah salah satu cara yang dianggap baik untuk pengambilan keputusan yang sehat, dan sesuatu yang jelek tidak pernah sama. Bisnis yang menguntungkan selalu diberikan pada hal yang *thayyib*, meskipun dari kualitasnya lebih banyak dari yang jelek (*khabits*).

7. Indikator Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah, menurut Kotler setiap keputusan mempunyai indikator yaitu:

1. Kemantapan sebuah produk

Keputusan yang dilakukan nasabah setelah mempertimbangkan berbagai informasi yang mendukung pengambilan keputusan.

2. Kebiasaan dalam membeli sebuah produk

Pengalaman yang terdekat (keluarga, teman) dalam menggunakan produk.

3. Memberikan Informasi kepada orang lain

Penyampaian informasi yang positif kepada orang lain agar tertarik melakukan pembelian.

4. Melakukan pembelian ulang

Pembelian yang berkesinambungan, setelah nasabah merasakan kenyamanan atas produk atau jasa yang diterima.¹¹

8. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan

Masalah pengambilan keputusan terletak dari pengaturan tentang bagaimana tujuan yang hendak kita capai itu terwujud, dengan melalui dukungan informasi, data yang terolah secara akurat. Pengambilan keputusan menandakan kondisi dimana terjadi tujuan (visi dan misi) yang hendak di capai,

¹⁰ Ar Rifa'i dan M. Nasib, *Ringkasan Tafsir Ibnu katsir*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), hlm. 523.

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: indeks, 2009), hlm. 125.

tindakan manusia untuk mencapainya, sejumlah hambatan, kelangkaan, ketidakpastian, dan resiko, serta terdapatnya sejumlah peristiwa lain hasil tindakan pelaku lainnya.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi nasabah memilih asuransi syariah, diantaranya sebagai berikut:

1. Produk

Produk adalah apa saja yang dapat ditawarkan kepada pasar agar dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan mereka. Karena dengan adanya produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan kualitas yang baik tentunya akan menarik minat nasabah maupun untuk menjadi nasabah tetap dalam produk tersebut. Karena, semakin baik kualitas produk yang ditawarkan suatu perusahaan, tentu akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam berasuransi syariah.

Produk yang diterima oleh nasabah adalah produk yang kualitasnya yang dapat memuaskan nasabah, kualitas produk sangat berpengaruh untuk menyakinkan para nasabah melakukan pengambilan keputusan. Bila kualitas produk bagus dan dapat memuaskan nasabah, maka dapat ditafsirkan akan menaikkan kepuasan nasabah akan produk tersebut. Dalam konsep produk menegaskan bahwa akan menyukai produk-produk yang menawarkan ciri-ciri paling berkualitas, bersinergi dan inovatif.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi keputusan nasabah memilih asuransi syariah karena dengan adanya pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah akan mempengaruhi nasabah tersebut memilih asuransi atau tetap lanjut dengan asuransi yang telah di pakainya. Maka dengan kualitas pelayanan tersebut akan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan keputusan nasabah memilih asuransi syariah tersebut.

3. Besaran Premi

Besaran premi adalah besaran premi yang dibayarkan nasabah pada perusahaan sesuai dengan kemampuan finansial nasabah dan kebutuhan nasabah. Besaran premi sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi

syariah, dan nasabah bisa memilih pembayaran premi yang di inginkan bisa dengan perbulan, triwulan (per tiga bulan) dan per semester (per tahun). Besaran premi akan menentukan investasi yang akan di peroleh nasabah apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan apabila sudah habis masa jatuh temponya.

B. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Kata asuransi berasal dari bahasa Belanda, *assurantie* yang dalam hukum Belanda disebut *Verzekering* yang artinya pertanggungan. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assurateur* bagi penanggung, dan *geassureerde* bagi tertanggung

Dalam islam pengertian asuransi syariah atau takful, secara bahasa takaful berarti menolong, mengasuh, memelihara, memberi nafkah dan mengambil alih pekara seseorang.¹² Takaful berarti saling memikul resiko diantara sesama umat sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko lainnya . saling pikul resiko bermaksud, dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara, setiap orang mengeluarkan dana kebajikan (tabarru') yang ditunjuk untuk menanggung risiko tersebut. Sebagaimana disebutkan dalam surah Al-Maidah: 2:

“ dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Dalam kitab Undang-undang Hukum Dagang (UUHD) pasal 246 dijelaskan bahwa yang dimaksud asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian timbal balik dengan tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu persitiwa tak terduga.¹³

¹² Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 4.

¹³ Azharuddin Lathif, *Hukum Perjanjian Asuransi Syariah*, (Jakarta: 2012), hlm. 50.

Asuransi dapat pula diartikan sebagai suatu persetujuan dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian, atau tidak diperolehnya keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.¹⁴

Asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional. Pada asuransi syariah setiap peserta sejak awal bermaksud saling tolong menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebijakan yang disebut *Tabarru'*. Jadi sistem ini tidak menggunakan pengalihan risiko (*risk transfer*) dimana tertanggung harus membayar premi, tetapi lebih merupakan pembagian risiko (*risk sharing*) dimana para peserta saling menanggung. Kemudian akad yang digunakan dalam asuransi syariah harus selaras dengan hukum Islam (syariah), artinya akad yang dilakukan harus terhindar dari *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zulm* (penganiyaan), *risywah* (suap), disamping itu investasi dana harus pada objek yang halal-thoyyibah bukan barang haram dan maksiat.¹⁵

Asuransi syariah merupakan salah satu jenis lembaga keuangan syariah non bank. Asuransi syariah juga memiliki kesamaan fungsi dengan lembaga keuangan non bank lainnya yakni:

Untuk memperoleh keuntungan dari hasil investasi dana yang dikumpulkan peserta asuransi. Cara pembagian keuntungan pengelolaan dana peserta asuransi dilakukan dengan prinsip bagi hasil. Dalam hal ini perusahaan asuransi bertindak sebagai pihak pengelola dana yang menerima pembayaran dari peserta asuransi untuk dikelola dan diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariah (bagi hasil). Sedangkan peserta asuransi bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) yang akan memperoleh manfaat jasa perlindungan, penjaminan dan bagi hasil dari perusahaan asuransi.¹⁶

¹⁴ Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, (Jakarta: PPM, 1992), hlm. 40.

¹⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 245-246.

¹⁶ Hendi Suhendi, *Asuransi Takaful dari Teoritis ke Praktis*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2005), hlm. 9.

Dalam persepektif islam prinsip dasar asuransi syariah tidaklah berbeda dengan prinsip dasar yang berlaku,¹⁷ beberapa diantaranya yaitu:

- a. Tauhid dalam berasuransi yang harus diperhatikan adalah bagaimanaseharusnya menciptakan suasana dan kondisi bermuamalah yang tertuntun oleh nilai-nilai ketuhanan.
- b. Keadilan keadilan dalam hal ini dipahami sebagai upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan asuransi.
- c. Tolong Menolong, seseorang yang masuk asuransi, sejak awal harus mempunyai niat dan motivasi untuk membantu dan meringankan beban peserta lainnya yang pada suatu ketika mendapatkan musibah kerugian.
- d. Kerja Sama, dalam bisnis asuransi syariah dapat berwujud dalam bentuk akad.
- e. Amanah, prinsip ini juga harus berlaku pada nasabah asuransi, seorang yang menjadi nasabah asuransi berkewajiban menyampaikan informasi yang benar berkaitan dengan pembayaran dana iuran dan tidak memanipulasi kerugian yang menimpa dirinya.¹⁸

2. Sejarah Berdirinya Asuransi Syariah

Munculnya asuransi syariah (*Takaful*) di dunia islam didasarkan pada adanya anggapan atau pendapat yang menyatakan bahwa asuransi yang selama ini ada yaitu asuransi konvensional dalam beberapa hal mengandung unsur gharar, maysir dan riba. Unsur *gharar* dalam asuransi konvensional terletak pada ketidakpastian tentang hak pemegang polis dan sumber dana yang dipakai untuk menutup klaim. Unsur *maysir* terletak pada kemungkinan adanya pihak yang diuntungkan diatas kerugian orang lain.

¹⁷ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 125-134.

¹⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), hlm.730

Sedangkan unsur riba terletak pada perolehan pendapat dari membungakan uang. Dengan adanya anggapan itu, maka sebagian umat islam memandang bahwa transaksi dalam asuransi konvensional termasuk transaksi yang diharamkan berdasarkan syara'.¹⁹

Konsep asuransi sebenarnya sudah dikenal sejak zaman sebelum masehi dimana manusia pada masa itu telah menyelamatkan jiwanya dari berbagai ancaman, antara lain kekurangan bahan makanan. Salah satu cerita mengenai kekurangan bahan makanan terjadi pada zaman Mesir Kuno semasa Raja Fira'un berkuasa.²⁰

Suatau hari raja bermimpi yang diartikan oleh Nabi Yusuf bahwa selama tujuh tahun Mesir akan mengalami masa paceklik selama tujuh tahun berikutnya. Untuk berjaga-jaga terhadap bencana kelaparan tersebut Raja Fir'aun mengikuti saran Nabi Yusuf dengan menyisihkan sebagian dari hasil panen pada tujuh tahun pertama sebagai cadangan bahan makanan pada masa paceklik. Dengan demikian, pada masa tujuh tahun paceklik rakyat Mesir terhindar dari risiko bencana kelaparan hebat yang melanda seluruh negeri.²¹

Di Indonesia Asuransi takaful baru muncul pada tahun 1994 seiring dengan diresmikannya Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum pada tahun 1995. Pemilik saham dari kedua perusahaan asuransi tersebut adalah PT Asuransi Takaful Indonesia. Sedangkan saham-saham PT Asuransi Takaful Indonesia sendiri, sebagai *holding company*, dimiliki oleh PT Abadi Bangsa, PT Bank Muamalat Indonesia, ormas-ormas islam, dan para pengusaha muslim.²²

¹⁹ *Ibid.*, hlm.24.

²⁰ Yenni Sarmi, Asuransi Syariah (Takafu) di Indonesia, Jurnal Al-Irsyad

²¹ Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2010), hlm. 155.

²² *Ibid.*, hlm.25.

3. Dasar Hukum Syariah

1. Al-Qur'an

a. Q.S Al-Hasyr (59): 18

﴿تَعْمَلُونَ بِمَا خَيْرٍ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا الْعَدِ قَدْ مَتَّ مَا نَفْسُ وَلَتَنْظُرَ اللَّهُ اتَّقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.²³

Ayat ini menjelaskan tentang kita harus memikirkan hari esok kita, dengan merancang perencanaan keuangan kita dengan menggunakan asuransi.

b. Q.S Al-Maidah (5): 2:

﴿الْعِقَابِ شَدِيدِ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا الْعَدُونَ إِلَّا تَمِ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالتَّقْوَى الْبِرِ عَلَى... وَتَعَاوُنُوا

Artinya: dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.²⁴

Ayat ini menjelaskan tentang saling tolong menolong dan membantu, yang berarti peserta asuransi yang satu dengan yang lainnya saling bekerja sama dan saling tolong menolong dalam mengatsi kesulitan yang dialami karena sebab musibah yang diderita diterima.

c. Q.S An Nisa (4): 29

﴿وَلَا مِنْكُمْ تَرَا ضٍ عَنْ تَجَرَّةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

﴿رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا


²³ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah* (Bandung, J-Art, 2004), hlm. 548

²⁴ *Ibid.*, hlm. 106.


Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.²⁵

Ayat diatas menjelaskan bahwa dasar asuransi syariah adalah larangan untuk riba atau memakan harta orang lain. Dan ayat ini menjelaskan tentang perniagaan yang baik yaitu dengan asuransi.

d. Q.S Ali Imran (3): 145 dan 185

........
إِلَّا تَمُوتَ أَنْ لِنَفْسٍ كَانَ وَمَا

Artinya: sesuatu yang bernyawa tidak akan mati melainkan dengan izin Allah.²⁶

........
أَلَمْ تَرَ ذَا يَاقَةَ نَفْسٍ كُلُّ

Artinya: tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati.²⁷

Kedua ayat diatas menjelaskan tentang kematian itu sudah pasti ada dan dengan waktu yang ditentukan. maka dari itu kita dianjurkan untuk memikirkan keluarga yang kita tinggalkan untuk 4 hari kedepan harus melanjutkan hidup mereka. Maka dengan asuransi keluarga yang ditinggalkan akan tetap melanjutkan hidup mereka dengan uang santunan yang mereka terima.

b. Hadis Riwayat Imam Muslim dari Nu'man bin Basyir:

“Perumpaan orang beriman dalam kasih sayang, saling mengasihi dan mencintai bagaikan tubuh (yang satu), jika sebagian menderita sakit, maka bagian yang lain turut menderita.”

²⁵ *Ibid.*, hlm. 83

²⁶ *Ibid.*, hlm. 68

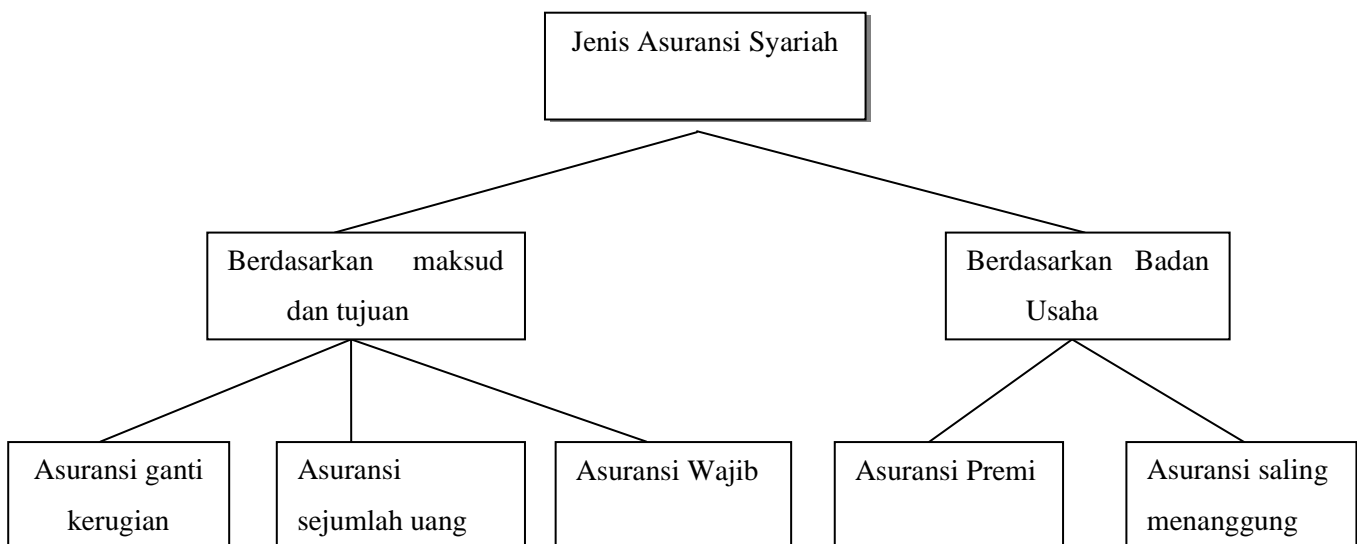
²⁷ *Ibid.*, hlm. 74

c. Kaidah Fiqh:

“Pada dasarnya semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”²⁸

Berdasarkan dasar hukum tersebut, menurut Hendi Suhendi, bahwa Abdul Wahab Khalaf, Mustafa Ahmad Zarqa, dan Muhammad Yusuf Musa membolehkan seluruh asuransi, karena tidak ada nash Al-qur'an maupun hadis yang melarangnya, merupakan kemaslahatan umum, tidak ada yang dirugikan pelaksanaannya dengan akad mudharabah. Walaupun masih ada yang mengharamkannya seperti Sayyid sabiq, Muhammad Yusuf Qardawi dan Abdullah Al-Qalqili, karena sama dengan judi, mengandung unsur riba, tukar menukar mata uang, dan menyalahi takdir Tuhan.²⁹

4. Jenis-Jenis Asuransi Syariah



Gambar 2.3 Jenis Asuransi Syariah

Keterangan:

a. Asuransi berdasarkan maksud dan tujuan

1. Asuransi Ganti Kerugian adalah suatu bentuk asuransi di mana terdapat suatu perjanjian berupa kesediaan pihak penanggung untuk mengganti

²⁸ Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 105-106.

²⁹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 310-311.

kerugian yang diderita oleh pihak tertanggung. Contoh: Asuransi Kebakaran, Asuransi Laut, Asuransi pengangkutan di darat dsb.

2. Asuransi Sejumlah Uang adalah penggantian sejumlah uang akibat kerugian yang diberikan oleh penanggung kepada pihak tertanggung yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Contoh Asuransi Jiwa dan Kecelakaan.
3. Asuransi Wajib, dikatakan wajib karena ada salah satu pihak yang mewajibkan kepada pihak lain dalam mengadakan perjanjian. Pihak yang mewajibkan ini biasanya adalah pihak pemerintah. Pemerintah dalam hal ini bertindak sebagai penanggung, yang mewajibkan asuransi ini berdasarkan atas pertimbangan untuk melindungi golongan lemah dan bahaya yang mungkin akan menimpanya.

b. Berdasarkan Badan usaha

1. Asuransi Premi adalah bentuk asuransi biasa. Dalam Asuransi ini terdapat suatu perusahaan asuransi disatu pihak yang mengadakan persetujuan asuransi dengan masing masing pihak tertanggung secara sendiri-sendiri, dimana diantaranya tertanggung tidak ada hubungan satu sma lain.
2. Asuransi Saling Menanggung adalah kebalikan dari Asuransi Premi dimana ada suatu persetujuan dari semua para pihak tertanggung selaku anggota. Mereka tidak membayar premi, melainkan membayar semacam iuran kepada pengurus dan perkumpulan. Dan juga selaku anggota perkumpulan, mereka akan menerima pembayaran apabila memenuhi syarat, yang tergantung pada peristiwa yang semula belum dapat ditentukan akan terjadi.³⁰

³⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2014), hlm. 260-262.

5. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

a. Tolong Menolong

Tolong menolong menjadi prinsip asuransi syariah karena dalam asuransi syariah menggunakan akad *tabarru'*, yaitu akad kebaikan. Akad *Tabarru'* dilakukan dengan tujuan tolong menolong dalam rangka membuat kebaikan.³¹

b. Kerja Sama

Kerja Sama yang diterapkan dalam asuransi syariah dapat berwujud dalam bentuk akad *mudharabah* dan *musyarakah*. Akad *mudharabah* yaitu pemilik harta (modal) menyerahkan modal kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan laba dibagi diantara keduanya berdasarkan persyaratan yang disepakati.³² Adapun akad Musyarakah adalah akad yang berlaku antara dua orang atau lebih untuk *ta'awun* dalam bekerja pada suatu usaha dan membagi keuntungan.³³

c. Kerelaan

Dalam bisnis asuransi syariah, kerelaan (*ar-ridha*) dapat diterapkan pada setiap anggota (nasabah) asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan ke perusahaan asuransi, yang difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru'*). Dana sosial (*tabarru'*) betul-betul digunakan untuk tujuan membantu anggota (nasabah) asuransi yang lain jika mengalami bencana kerugian.³⁴

d. Amanah

Prinsip amanah harus diterapkannya dalam semua bisnis syariah, termasuk asuransi syariah. Amanah yaitu bertanggung jawab (*responsibility*, transparansi, *trustworthy*). Sifat amanah harus diterapkan pada kedua belah pihak antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah. Yaitu seorang nasabah menyampaikan informasi yang benar berkaitan dengan premi yang dibayar, dan tidak

³¹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, Edisi Ke-3, 2004), hlm. 66.

³² Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 193.

³³ *Ibid.*, hlm. 218.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 131.

memanipulasi kerugian yang menimpa dirinya. Sifat amanah bagi perusahaan asuransi yaitu harus membuat laporan yang jujur dan transparan.

e. Bebas Riba

Sistem asuransi syariah tidak mengenal riba (bunga/*interest*). Karena riba hukumnya haram menurut syariah. Larangan riba terdapat dalam surah Al-Baqarah (2); 275, yang artinya

“orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah, orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”

g. Bebas Gharar

Gharar secara bahasa berarti risiko, tipuan, menjatuhkan diri atau harta ke jurang kebinasaan. Menurut istilah *gharar* adalah jual beli yang tidak jelas kesudahannya. Jadi, asas *gharar* adalah ketidakjelasan. Ketidakjelasan ini bisa terjadi pada barang atau harga.³⁵

h. Bebas Maisir

Asuransi syariah dilarang menggunakan model perjudian. Karena judi dilarang oleh syariah, seperti dalam surah Al-Midah [5]: 90:

“ Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (khamar), berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah adalah termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah perbuatan perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.

³⁵ Asyraf Wajdi Dusuki, *Sistem Keuangan Islam Prinsip dan Operasi*, (Depok: RajaGrafindo Persada, cet. Ke-1, 2015), hlm. 604.

Menurut Karnaen A. Perwatmadja, prinsip-prinsip asuransi syariah yaitu:

- a. Saling bertanggung jawab
- b. Saling bekerja sama atau saling membantu
- c. Saling melindungi penderitaan satu sama lain
- d. Menghindari unsur *gharar*, *maisir*, *riba*.³⁶

6. Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah

Asuransi syariah secara teoritis masih menginduk kepada kajian ekonomi islam secara umum. Oleh karena itu, asuransi syariah harus tunduk kepada aturan-aturan syariah. Inilah yang kemudian membentuk karakteristik asuransi syariah secara unik dan membedakannya dengan asuransi konvensional.³⁷ Beberapa perbedaan asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah sebagai berikut.³⁸

No	Prinsip	Konvensional	Syariah
1.	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung.	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>Tabarru'</i>
2.	Asal Usul	Dari masyarakat Babilonia 4000-3000 SM yang dikenal dengan perjanjian Hamurabi. Pada 1668 M di Coffe House London sebagai cikat bakal	Dari <i>Aqilah</i> , kebiasaan suku arab jauh sebelum Islam datang, kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum islam, bahkan telah tertuang dalam konstitusi pertama di

³⁶ *Ibid.*, hlm. 103.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 266

³⁸ *Ibid.*, hlm. 167-168.

		asuransi konvensional	dunia (Konstitusi Madinah) yang dibuat langsung oleh Rasulullah.
3.	Akad	Jual Beli	Tolong Menolong
4.	Investasi Dana	Memakai bunga (riba) sebagai landasan perhitungan investasinya	Berdasarkan bagi hasil (<i>Mudharabah</i>).
5.	Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari nasabah (premi) menjadi milik perusahaan. Sehingga, perusahaan bebas menentukan alokasi investasinya.	Dana yang terkumpul merupakan hak peserta. Perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya secara syariah.
6.	Pembayaran Klaim	Pembayaran klaim diambilkan dari rekening dana perusahaan.	Pembayaran klaim diambil dari dana <i>tabarru'</i> seluruh peserta sejak awal di iklaskan bahwa ada penyesihan dana yang dipakai sebagai dana tolong menolong diantara peserta bila terjadi musibah.
7.	Mekanisme	Tidak ada yang namanya dana hangus.	Dalam mekanismenya asuransi konvensional ada istilah dana hangus.
8.	Pembagian Keuntungan	Seluruh keuntungan menjadi hak milik perusahaan.	Dibagi antara perusahaan dengan peserta sesuai dengan prinsip bagi hasil dengan proporsi yang telah ditentukan.
9.	Sistem	<i>Transfer of risk</i> , dimana terjadi pengalihan risiko dari tertanggung (klien)	<i>Sharing of risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan

		kepada penanggung (perusahaan).	peserta lainnya (<i>ta'awun</i>).
10.	Pengawasan	Tidak ada.	DPS (Dewan Pengawas Syariah).

Tabel 2.1 Perbedaan Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah

7. Strategi Pengembangan Asuransi Syariah

Menurut penulis, strategi pengembangan asuransi syariah di antaranya³⁹:

1. Perlu strategi pemasaran yang lebih terfokus kepada upaya untuk memenuhi pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah.
2. Perlu dukungan berbagai pihak, baik pemerintah maupun swasta.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Meningkatkan kualitas SDM asuransi syariah.

C. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Hubungan antar variabel menunjukkan keterkaitan antara variabel Independen dengan Variabel Dependen secara teoritis dan mengacu pada penelitian sebelumnya. Disini akan dibahas hubungan antar variabel independen yaitu Keputusan Nasabah dengan tiga Variabel dependen yaitu: Produk, Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi.

1. Hubungan Produk terhadap Keputusan Nasabah

Setiap perusahaan mengharapkan keberhasilan dalam menghadapi pesaing global. Perusahaan yang menjadikan pesaing sebagai pembanding dalam menciptakan produk merupakan perusahaan yang baik. Pesaing tidak hanya dijadikan musuh dalam berbisnis karena biasa saja ada sela dan manfaat hanya yang dapat diambil dari para kompetitor tersebut. Seperti dalam menghasilkan produk, produk dari pesaing dapat dijadikan tolak ukur agar produk yang dihasilkan bisa lebih baik dari produk pesaing dan tentunya memiliki nilai yang lebih unggul. Menyusun strategi marketing harus mencakup produk yang diciptakan. Dalam mewujudkan impiannya, perusahaan memerlukan pengorbanan yang besar. Upaya dan modal merupakan hal biasa untuk disalurkan dalam

³⁹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, cetakan ke-1 Mei 2015), hlm. 107.

mengembangkan nilai jual produk. Walaupun teknik dan strategi marketing yang kita bangun sudah matang, tidak akan berjalan maksimal jika tidak memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah

Kualitas pelayanan yang diberikan agen maupun staf kantor kepada nasabah akan menjadi tolak ukur bagi nasabah untuk menjadi nasabah tetap. Kualitas pelayanan diharapkan dapat diberikan seorang agen kepada nasabah dengan baik dan maksimal agar nasabah tiap bulan meningkat dengan signifikan. Dengan adanya kualitas pelayanan diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk mendapat citra yang baik bagi perusahaan. Dan dengan adanya kualitas pelayanan hubungan nasabah dengan perusahaan tetap berjalan baik.

3. Hubungan Besaran Premi dan Keputusan Nasabah

Besaran premi bisa dikatakan sangat berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi, karena dengan adanya besaran premi akan membuat nasabah berfikir dengan makin besar bayaran premi yang dibayarkan maka manfaat asuransi yang akan diterima juga akan besar. Manfaat asuransi yang diterima sesuai dengan besaran premi yang di bayarkan tiap bulan, pertiga semester atau setiap tahun. Dengan adanya besaran premi diharapkan nasabah terus meningkat tiap tahun.

D. Kajian Terdahulu

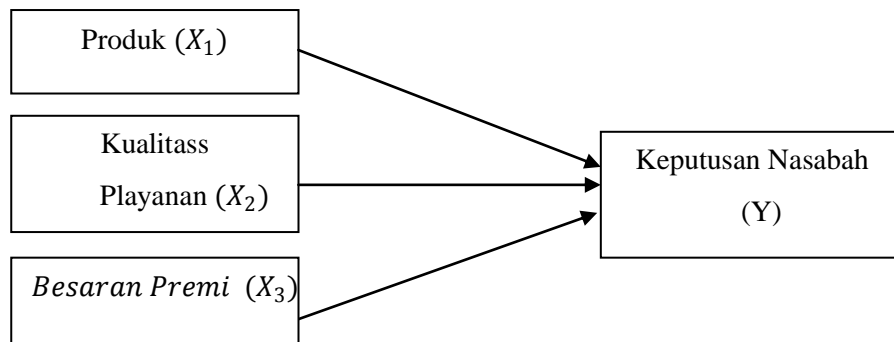
No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil
1	Hadi Ananda (2015)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih	Metode Kuantitatif, menggunakan pendekatan <i>Asosiatif</i> , meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji	Berdasarkan penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		Asuransi Jiwa Syariah pada AJB Bumiputra 1912 Tulungagung	normalitas data, uji regresi berganda. Dengan menggunakan 10 variabel.	keputusan nasabah memilih asuransi
2.	Arista Milka Nasrul (2014)	Pengaruh Faktor Prilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Jiwa pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Cibubur	Metode Kuantitatif, Prilaku Konsumen (Y) dan Keputusan Pembelian (X), menggunakan uji Validitas, Realibilitas, Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan penelitian ini, faktor budaya tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian asuransi.
3.	Ahmad Yopi Sunara (2017)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim Untuk Memilih Bank Konvensional pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam Uin Sunan Kalijaga	Metode Kuantitatif, Analisis deskriptif, Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.	Berdasarkan penelitian ini, faktor keluarga, produk berpengaruh signifikan dan kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah muslim memilih bank

				konvensional
4.	Neneng Nelvi (2015)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam memilih Bank Syariah pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta	Metode Kuantitatif, meliputi, Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolonearitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji linier Berganda	Berdasarkan penelitian ini, secara simultan semua variabel X berpengaruh signifikan.

E. Kerangka Teoritis

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Berikut kerangka teoritis ini disajikan agar lebih mudah dipahami:



Gambar 2.4 Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Hipotesis dapat diterima tetapi dapat ditolak, diterima apabila bahan-bahan penelitian membenarkan kenyataan dan di tolak apabila menyangkal (menyangkal kenyataan).⁴⁰ Penelitian ini mengajukan beberapa hipotesis yang akan digunakan untuk menarik kesimpulan:

H_1 : Produk sangat berpengaruh positif terhadap minat nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_3 : Besaran Premi berpengaruh positif terhadap minat nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

⁴⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm. 28.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/kualitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diciptakan.⁴¹

Jenis penelitian ini ada penelitian korelasi, yaitu menurut Sofyan Yamin dkk, ” penelitian korelasi bertujuan untuk mengetahui pola dan keeratan hubungan di antara dua variabel atau lebih”.⁴² Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakuakn di Kantor PT. Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh yang bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinal.⁴³ Namun dalam penelitian ini juga ada data sekunder sebagai pendukung kelengkapan data.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 8.

⁴² Sofyan Yamin, et. al., *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda*, (Jakarta : Salemba Empat, 2011), hlm. 215.

⁴³ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm. 173.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas: sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dikumpulkan secara khusus oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.⁴⁴ Dalam penelitian ini, data sekunder diambil dari berbagai tulisan, baik tulisan yang berupa laporan hasil penelitian sebelumnya yang memiliki persoalan yang hampir sama, jurnal-jurnal, dokumen, dan arsip-arsip, serta buku-buku dan artikel.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan dengan jumlah nasabah pada tahun 2018 yaitu 829 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena digunakan untuk mewakili populasi yang diteliti, sampel cenderung digunakan untuk riset yang berusaha menyimpulkan generalisasi dari hasil temuannya. Riset-riset kuantitatif seperti misalnya survei,

⁴⁴ Nur indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, ed.1, (Yogyakarta : BPFE, cet 6, 2013), hlm. 147.

cenderung melibatkan jumlah responden yang banyak supaya hasil risetnya dapat dipandang mewakili seluruh populasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik simple random sampling. Teknik random sampling atau dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁴⁵ Dalam menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dalam buku V. Wiratna Sujarweni, sebagai berikut:⁴⁶

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi nasabah yaitu 829

e : prosentase kelonggaran ketidakterikatan karena kelasahan pengambilan sampel yang masih diinginkan, sebanyak 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh dari tahun 2019 adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

$$n = \frac{829}{1 + 829 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{829}{1 + 829 \times (0,1 \times 0,1)}$$

$$n = \frac{829}{1 + 829 \times 0,01}$$

$$n = \frac{829}{9,29}$$

$$n = 89,2 \approx 89$$

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 119.

⁴⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami*, (Jogjakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2014), hlm. 66.

E. Defenisi Operasional dan Variable Penelitian

1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variable dependen dalam penelitian ini adalah Memilih Asuransi Syariah, yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh Nasabah dalam satu tahun terakhir. Ini mengandung pengertian bahwa subjek asuransi yang berminat dalam memilih asuransi.

2. Variabel Independen (X)

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang menjadisebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Variabelindependen dalam penelitian ini ada tiga yaitu Produk, Kualitas pelayanan, dan Besaran Premi.

Tabel Berikut menggambarkan penjabaran dari variabel-variabel penelitian dalam konsep dan indikator-indikator yaitu:

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi variabel	Indikator
1.	Produk	Produk adalah seprangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud, terdapat didalamnya masalah warna, harga, nama baik perusahaan dan pelayanan perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginannya.	1. fitur/ informasi 2. Keandalan 3. Kesesuaian 4. Pemahaman Nasabah
2.	Kulaitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.	1. Kehandalan 2. Jaminan 3. Empati 4. Bukti Fisik
3.	Besaran Premi	Besaran Premi adalah harga yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban tertanggung atas keikutsertaanya di asuransi.	1. Tarif 2. Unsur Premi 3. Fungsi Besaran premi 4. Pengelolaan

4.	Keputusan Nasabah	Keputusan pembelian itu merupakan suatu tahap proses dimana nasabah melakukan pembelian, sehingga keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku nasabah pada saat memutuskan untuk membeli.	1. Pengenalan Kebutuhan 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Kepercayaan/ Keyakinan
----	-------------------	--	--

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket atau kusioner. Metode ini dilakukan melalui penyebaran kusioner yang telah disusun secara terstruktur. Sebelum mengadakan penyebaran kusioner, terlebih dahulu peneliti melakukan perizinan dengan PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan terkait tujuan penelitian, persetujuan instrumen penelitian dan teknik penyebaran kusioner. Setelah mendapatkan kesepakatan, maka penyebaran kusioner baru dapat dilakukan. Pertanyaan kusioner dengan data demografi responden serta opini atau tanggapan yang berkaitan dengan pengetahuan produk asuransi yang sudah digunakan nasabahnya. Penjelasan petunjuk dan pertanyaan kusioner dibuat sederhana dan sejas mungkin untuk memudahkan pengisian jawaban bagi responden secara lengkap. Pertanyaan kusioner berupa pertanyaan positif agar memudahkan responden dalam menjawab kusioner.

Angket (kusioner) yang digunakan adalah angket tertutup, karena responden hanya memilih jawaban yang telah tersedia dan diharapkan memiliki jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Responden diminta untuk memilih jawaban dalam bentuk skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala sikap (*attitude scale*) dalam bentuk skala Likert

dengan empat pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragi-Ragu (R), Tidak Setuju (Ts), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang sudah dimodifikasi dari angket penelitian sebelumnya untuk dijadikan bahan referensi yang mengukur pengetahuan produk, kualitas pelayanan, dan besaran premi yang dibayarkan dengan menggunakan skor alternatif jawaban melalui skala Likert (Skala Ordinal):

Tabel 3.2 Pengukuran Skor Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Analisis Data

1. Uji Deskriptif

Berfungsi untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (mean), standar deviasi, variasi, maksimum, minimum, range, sum, *skewness*. Analisis ini tidak untuk menguji hipotesis dan memberikan informasi mengenai data yang dimiliki. Uji Deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data disertai dengan perhitungan agar dapat memperoleh keadaan dan karakteristik data yang bersangkutan. Nilai rata-rata ditunjukkan dengan mean yang bersangkutan. Nilai terbesar ditunjukkan dengan maksimum, sedangkan minimum menunjukkan nilai terkecil.

Langkah awal dari setiap uji pada sebuah kajian atau penelitian adalah dengan melakukan deskripsi terhadap variabel-variabel penelitian tersebut. Dengan hal ini, maka akan terlihat gambaran data secara umum yang dapat

menjadi pertimbangan awal dalam mengambil sebuah kesimpulan terhadap hipotesis penelitian. Untuk melakukan sebuah uji deskriptif variabel penelitian atau lebih dikenal dengan uji statistik deskriptif, maka perlu ditampilkan beberapa indikator dalam menggambarkan hasil uji tersebut.

Dalam melakukan uji deskriptif, telah banyak paket program statistik yang dapat melakukannya. Dengan menggunakan paket program statistik yang semakin mudah digunakan bahkan bagi pemula, maka hal tersebut akan lebih memudahkan kita dalam menghasilkan uji tersebut bila dibandingkan dengan menghitung manual. Salah satu paket program yang sering digunakan karena kemudahannya adalah SPSS.

2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrumen kusioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Uji ini terdiri atas uji validitas, uji realibitas, dan uji normalitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejumlah mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Hasil penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat diukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan analisis faktor, yaitu mengkorelasikan antara skor butir soal dengan total dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Pengujian validitas menggunakan metode SPSS. Pengujian suatu dapat dikatakan valid apabila $\text{sig} - \text{hitung} < \text{sig. Alpha } (0,5)$.

b. Uji Realibiltas

Uji Reabilitas adalah untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kusioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu. Perhitungan reliabilitas menggunakan SPSS dengan melihat *reliability coefficient* pada alpha.

Realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik. Koefisien reliabilitas diperoleh dengan menggunakan rumus alpa cronbach, bila Cronbach Alpha $< 0,6$ maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dikatakan reliabel.⁴⁷

c. Uji Normalitas

Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya terdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Sampel penelitian di uji dengan pengujian Kolmogorovmengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Jika angka signifikansi Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Dengan taraf signifikan sebesar 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5%. Untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

1. Nilai signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data tidak normal
2. Nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Perlu diketahui, terdapat data aktual tidak memenuhi semua asumsi klasik ini. Beberapa perbaikan, baik pengecekan kembali data outlier maupun recollecterror data dapat dilakukan.

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factro (VIF)

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif . R & D*. (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 231.

dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel lainnya.

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $> 0,10$ (10%) atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas dapat dilaksanakan dengan menggunakan uji scatterplot dengan menggunakan software SPSS.

4. Uji Regresi Berganda

Uji regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Besaran Premi terhadap pengaruh keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Persamaan regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y : Memilih Asuransi Syariah

X1 : Produk

X2 : Kualitas Pelayanan

X3 : Besaran Premi

a : Konstanta, nilai Y jika X : 0

b : Nilai koefisien masing-masing variabel bebas

ϵ : error

5. Uji Hipotesis

a. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan dengan maksud untuk menunjukkan seberapa besar variasi dari variasi variabel bebas (independen variabel) dapat menerangkan variabel terikat (dependent variabel). Nilai R^2 berkisar antar 0-1. Bila nilai koefisien determinasi (R^2) sama dengan 1 maka dapat diartikan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dengan sempurna. Sebaliknya apabila R^2 mencapai angka 0 berarti variabel bebasnya tidak dapat atau lemah dalam menerangkan variabel terikat. Jika koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka semakin baik garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 -nya.

b. Uji t

Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel bebas secara parsial. Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi dari variabel bebas secara individu dalam mempengaruhi variasi dari variabel terikat.

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima yaitu seluruh variabel faktor produk yang mempengaruhi minat nasabah memilih asuransi syariah.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sebagai berikut

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima yaitu variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak yaitu variabel independen.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

1. Sejarah Perusahaan

PT Asuransi Sun Life Financial adalah perusahaan asuransi jiwa yang titik fokusnya pada aneka produk perlindungan dan *wealth management* untuk membantu para nasabah dalam meraih kesejahteraan melalui kemampuan sebagai penyedia jasa keuangan internasional terkemuka yang menyediakan berbagai macam produk dan layanan proteksi serta pengelolaan kekayaan untuk para nasabahnya, baik individu maupun korporasi.

PT Sun Life Financial mulai berdiri dan berkantor pusat di Toronto pada tahun 1871, Kanada pada tahun 1865 dan pada tahun 1892 masuk ke pasar melalui Hongkong lanjut pada tahun 1995 berdiri di Indonesia, dan tahun 2009 beroperasi pada 3 anak perusahaan (PT Sun Life Financial, CIMB Sun Life, PT Sun Life Indonesia Service), dan pada Desember tahun 2010 mulai beroperasi PT Sun Life Financial, pada tahun 2014 membuka distribusi PT Sun Life Financial Syariah cabang Cirebon.

Sun Life Financial Syariah telah menyediakan program yang lengkap mulai dari produk-produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, termasuk asuransi jiwa, pendidikan, kesehatan dan perencanaan hari tua.

Dengan logo yang mengambil visual “matahari dan bumi” Sun Life Financial Syariah bertekad mewujudkan filosofi dan logo baru tersebut yakni menyinari, menyimpan energi, menciptakan pertumbuhan, terencana, dan menepati janji. PT Sun Life Syariah sebagai jasa keuangan profesional hadir dengan membantu keluarga mencapai kemampuan finansial. Terwujudnya kemampuan finansial memerlukan proses jangka panjang dan untuk dihidirkannya ragam produk dan layanan yang dilengkapi dengan aspek tersebut, dapat diharapkan membantu masyarakat luas dalam menyusun perencanaan

keuangan yang matang, sehingga idaman sebuah masa depan yang cerah dan terencana dengan kemampuan financial dapat tercapai dengan maksimal.

Sun Life Financial Indonesia berdiri pada tahun 1995, menyusul kesuksesan Sun Life Financial di Hongkong, dan Filipina. Sejak 1995, Sun Life Financial Indonesia telah menyediakan masyarakat Indonesia dengan program yang lengkap mulai dari produk-produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, termasuk asuransi jiwa, kesehatan, pendidikan dan perencanaan hari tua. Sun life Financial Indonesia memiliki 44 kantor penjualan di lebih dari 30 kota di seluruh Indonesia (per Mei 2009) yang menawarkan produk asuransi pendidikan, asuransi kesehatan, perencanaan hari tua, proteksi hingga investasi.

Setiap tahun Sun Life Financial Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan di pasar dimana beroperasi. Sun Life Financial Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan produk-produk dan layanan-layanan Sun Life Financial Indonesia demi memenuhi kebutuhan keuangan para nasabah.

Hingga 31 Desember 2009, tingkat Risk Based Capital (RBC) Sun Life Financial Indonesia sebesar 239 persen jauh melampaui ketentuan minimal Departemen Keuangan sebesar 120 persen, dengan aset Rp 3,72 triliun. Para karyawan dan agen Sun Life Financial Indonesia telah bekerja keras untuk meraih kepercayaan nasabah, dan Sun Life Financial Indonesia akan terus mengembangkan jalur distribusi keagenan dan non keagenan melalui *bancassurance* dan *direct marketing / tele marketing* (DM/TM). Saat ini Sun Life Financial Indonesia menyediakan berbagai produk inovatif melalui lebih dari 40 kantor penjualan di Indonesia.⁴⁸

PT Sun Life Financial Indonesia telah melayani masyarakat di kota-kota besar di seluruh Indonesia, antara lain: Jakarta, Medan, Pekanbaru, Batam, Padang, Jambi, Palembang, Lampung, Bogor, Cianjur, Bandung, Cirebon, Tasikmalaya, Semarang, Purwokerto, Pekalonga, Magelang, Wonosobo, Solo, Kudus, Malang, Surabaya, Denpasar, Makassar, Manado, dan Sorong.

⁴⁸ Sunlife Financial, *Basic Training Course Book*, Agency Training Department, halaman

Karena Sun Life berupaya untuk membantu nasabah meraih tujuan finansialnya berpegang pada struktur manajemen, kepemimpinan dan operasional yang sosial dan efektif. Seluruh struktur ini memberikan perusahaan, karyawan dan afiliasinya dengan satu pedoman dalam bekerja sehari-harinya.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi distribusi Agen Syariah yang paling disegani di Indonesia

b. Misi

Membantu nasabah dalam mencapai kemampuan Finansial

Para pemimpin Sun Life Indonesia memastikan bahwa arah dan tindakan yang diambil oleh perusahaan berjalan sesuai dengan ambisi dan tujuan yang ingin dicapai, menjadi salah satu perusahaan asuransi dan aset manajemen terbaik di dunia, dan membantu nasabah dalam mencapai kemampuan finansial dan menjalani hidup yang lebih sehat.

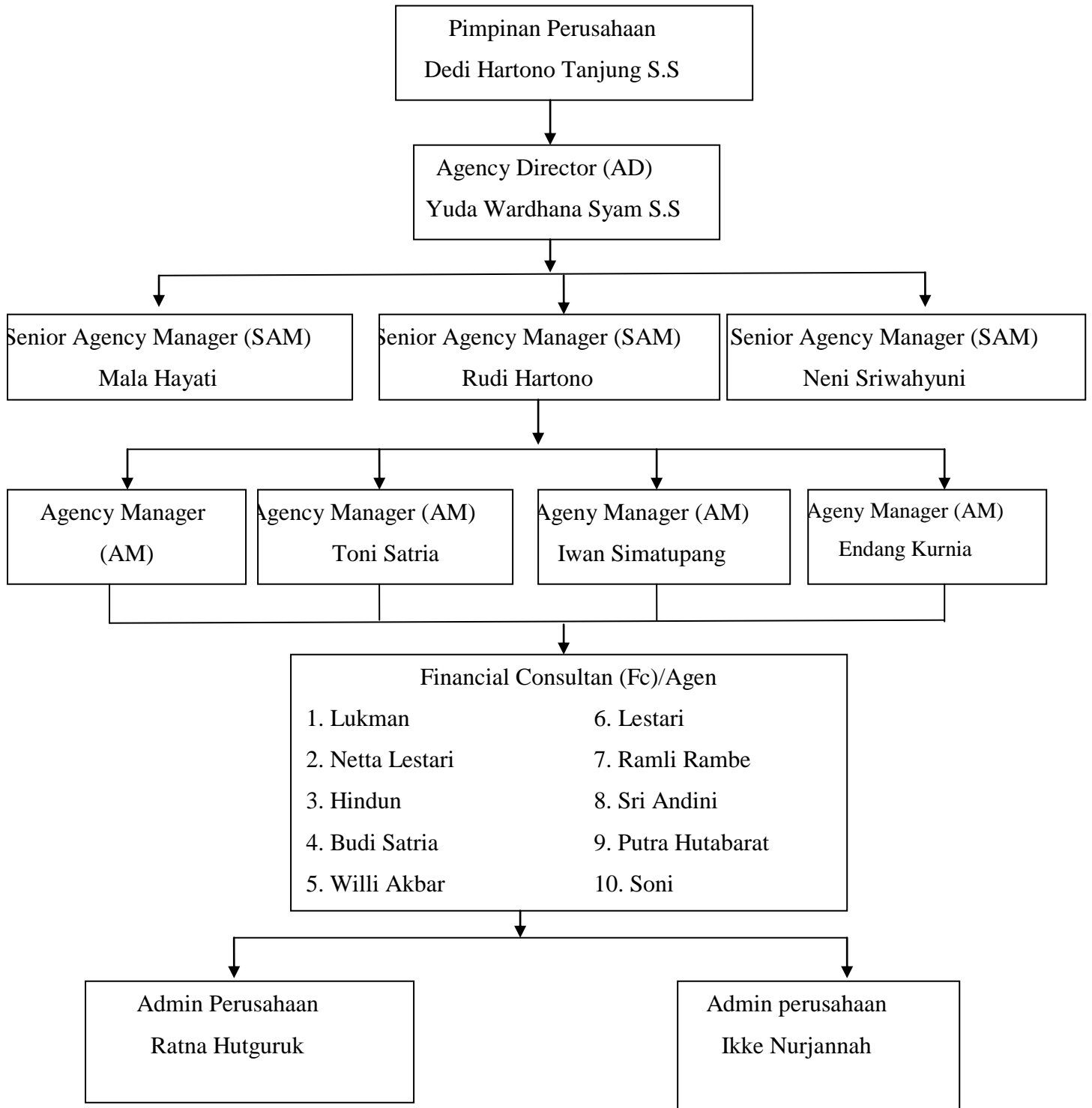
3. Nilai-nilai Dasar

- a. Univerasal, cocok untuk setiap orang tanpa membedakan agama, keyakinan, suku, ras.
- b. Prinsip persaudaran, saling tolong-menolong (ta'awun) dan saling menanggung antara sesama peserta.
- c. Dikelola secara transparan.
- d. Menganut azas adil, kepercayaan, aman, tanggung jawab dan menguntungkan.
- e. Peserta memiliki peluang surplus underwraiting.

4. Struktur Organisasi

Struktur kepengurusan yang tersusun merupakan gambaran dari adanya sebuah organisasi yang menjadi ujung tombak dari berjalannya sebuah program kerja yang menjadi dasar dalam rangka mencapai tujuan dalam sebuah organisasi tersebut, oleh karenanya kepengurusannya harus memiliki personalita yang mewaikli aspek dan keahlian yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi. Berikut

adalah pembagian tugas yang ada di PT Asuransi Sun Life Financial IndonesaiSyariah Medan pada team Solid Spartan:



Gambar 4. 1 Strruktur Organisasi PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan
Team Solid Spartan

5. Tugas dan Tanggung Jawab

a. Pimpinan Perusahaan

- 1) Memimpin mengkoordinasi, mengarahkan, membimbing, mengawasi dan mengevaluasi
- 2) Mengajukan rencana anggaran, investasi inventari dan jaringan kantor cabang syariah untuk diluangkan kedalam rencana kerja anggaran tahunan perusahaan
- 3) Menyusun kerja kantor cabang syariah sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- 4) Melaporkan setiap resiko yang berpotensi terjadi akan setiap kegiatan kantor kepada direksi.
- 5) Melakukan evaluasi dan unit kantor/ dibawahnya.

b. Agency Director (AD)

Mendorong semangat para senior *agency manager* dan para *agency* lain untuk berlomba-lomba mendapatkan *reward*, paket Umroh serta jalan-jalan keluar negeri.

c. Senior Agency Manager (SAM)

Memotivasi para *agency manager* supaya lebih semangat dalam berkarier demi mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi.

d. Agency Manager (AM)

Tugas *Agency Manager* lebih kepada pengembangan kinerja *Group Manager* dibawah *Supervisinya*, sambil terus membangun kekuatan harus dari para agent *AUM* yang akan kelak naik promosi menjadi *UM* tahun berikutnya. Seorang *AM* tidak ada target untuk tahun berikutnya. Fokus seorang *AM* adalah menciptakan banyak *AM* baru berikutnya, yaitu:

- 1) Membimbing *agency* untuk mencari nasabah yang berpotensi
- 2) Mengarahkan *agency* untuk memberikan layanan yang baik kepada calon nasabahnya.
- 3) Memberikan trik dan masukan berdasarkan pengalamannya untuk menyakinkan nasabah atas produk yang ditawarkan

e. Financial Consultan (FC) atau Agen

Merupakan sebagai karyawan pekerja lapangan dalam hal pemasaran, yaitu:

- 1) Mencari calon nasabah dan mengadakan survey dalam mencari nasabah
- 2) memasarkan produk asuransi jiwa kepada nasabah
- 3) Melakukan syiar atau pengenalan produk syariah yang memiliki manfaat wakaf
- 4) Memahami produk yang ditawarkan secara luas sehingga tidak salah penyampaian kepada para calon nasabah tentang manfaat asuransi.

f. Admin

- 1) Membantu Agen dalam mengisi formulir pendaftaran calon nasabah
- 2) Menginput data nasabah kemudian dikirimkan ke kantor pusat
- 3) Mengisi SPAJ (Surat Perjanjian Asuransi Jiwa) nasabah

6. Produk-produk PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan memiliki berbagai jenis produk asuransi syariah, dengan berbagai kelebihan dan manfaatnya masing-masing. Berikut ini adalah jenis-jenis produk asuransi yang ada di PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan:

a. Asuransi Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS)

Asuransi Brilliance Hasanah Sejahtera atau yang biasa disebut BHS merupakan salah satu produk Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan yang menerapkan program perencanaan keuangan dan management Resiko untuk dana pensiun. Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) adalah produk asuransi jiwa dan investasi dengan pembayaran secara berkala untuk membantu nasabah untuk membantu nasabah mencapai kebutuhan keuangan dimasa depan seperti modal usaha, pendidikan, pernikahan, ibadah, dana hari tua dan lainnya yang dikelola berlandaskan Syariah. Adapun pembayaran dengan ilustrasi minimal pembayaran Rp. 500.000/bulan, total premi pertahunnya Rp. 6.000.000 dengan masa pembayaran 10 tahun.

Adapun manfaat yang di peroleh dari produk Brilliance Hasanah Sejahtera ini adalah:

- 1) Perlindungan Asuransi hingga 88 tahun
- 2) Minumun kontribusi yang terjangkau dengan pilihan pembayaran secara berkala (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).
- 3) Bebas menentukan pilihan investasi yang sesuai dengan profil resiko dan tujuan invesatsi si nasabah
- 4) Fleksibel, nasabah dapat melakukan penarikan (*withdrawal*) dan pengalihan dana investasi (*switching*) kapan saja.
- 5) Mendapatkan perlindungan tambahan otomatis untuk pihak yang diasuransikan, berusia antara 15-70 tahun, yaitu berupa asuransi kematian karena kecelakaan dengan uang pertanggungan sebesar Rp. 150.000.000
- 6) Dikelola secara syariah, dimana setiap peserta saling tolong menolong (*tabarru'*) dalam menghadapi resiko dan penempatan investasi.

b. Asuransi Brilliance Hasanah Fortune Plus (BHFP)

Produk ini menjelaskan tentang nasabah hanya membayar premi selama 3 tahun dimana pembayaran setiap tahunnya minimal 12 juta atau 1 juta per bulan. Dalam hal ini nasabah akan mendapatkan uang pertanggungan dan dana investasi pada tahun kedelapan (8) dan apabila ditahun ke 12 nasabah tidak mendapatkan klaim wajib mengambil seluruh dana investasi yang ada dalam perusahaan.

Adapaun manfaat yang diperoleh nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah mendapatkan beberapa manfaat sekaligus berupa perlindungan asuransi dan potensi pertumbuhan dana investasi dalam satu produk.
- 2) Pilihan santunan asuransi sampai dengan 55 kali kontribusi tahunan sesuai kebutuhan perencanaan keuangan nasabah.
- 3) Perlindungan asuransi kecelakaan sampai 3 miliar, sesuai usia masuk nasabah.

- 4) Mudah dan praktis, nasabah cukup membayar kontribusi asuransi berkala selama 3 tahun dan polis nasabah akan berlaku sampai dengan 12 tahun, selama nilai dana investasi nasabah cukup untuk membayar biaya-biaya yang timbul sampai dengan polis ke 12.
- 5) Fleksibel, bebas menentukan pilihan sub dana investasi dan melakukan *top up* setiap saat untuk memaksimalkan nilai dana investasi nasabah.
- 6) Peluang mendapatkan *Surplus Underwriting*

c. Asuransi Brilliance Amanah Sejahtera

Produk ini berfokus pada kegiatan ibadah yaitu Ibadah Haji dan Umroh, kegunaan investasi ini diperuntukkan bagi nasabah yang ingin mengerjakan ibadah tersebut. Setiap umat islam bermimpi untuk menunaikan ibadah Haji, Umrah dan berziarah ke makam Rasulullah SAW. Selain persiapan secara rohani serta biaya perjalanan, memiliki proteksi untuk diri sendiri dan keluarga menjadi bagian yang terpisahkan dalam mempersiapkan rencana ibadah nasabah. Dengan Asuransi Brilliance Hasanah Amanah, nasabah dapat membantu sesama muslim disekitar nasabah dalam mempersiapkan perencanaan keuangan serta asuransi bagi mereka dan keluarganya untuk menunaikan ibadah haji maupun Umrah.

Dengan adanya produk ini nasabah dan keluarganya yang sedang mengerjakan ibadah haji dan umrah akan tenang dan nyaman dalam mengerjakan ibadahnya. Berikut adalah bebrapa manfaatnya:

- 1) Potensi pertumbuhan investasi dan manfaat loyalitas dan *surplus undewriting* yang dapat digunakan berbagai keperluan termasuk persiapan pendanaan untuk perjalanan Ibadah Haji, Umrah dan Haji Plus.
- 2) Santunan asuransi untuk cacat tetap total atau meninggal akibat kecelakaan pada saat perjalan ibadah tersebut.
- 3) Santunan asuransi untuk risiko meninggal selama masa asuransi.
- 4) Santunan berupa penggantian *income* dalam bentuk santunan harian rawat inap apabila selama perjalan ibadah haji, nasabah harus menjalani rawat inap baik karena sakit maupun kecelakaan.

- 5) Dana Haji Badal yang disediakan untuk seseorang yang akan menggantikan nasabah menunaikan ibadah haji.

d. Asuransi Brilliance Hasanah Maxima (BHM)

Asuransi ini menyediakan gabungan antara asuransi dan investasi yang memberikan manfaat asuransi jiwa dengan memaksimalkan dana investasi melalui manfaat-manfaat tambahan berupa bonus kontribus, bonus loyalitas dan pembagian *surplus underwriting*. Berdasarkan prinsip syariah yaitu tolong menolong, Asuransi Brilliance Hasanah Maxima menyediakan perlindungan dan kenyamanan bagi seluruh nasabah tanpa batasan agama dan kepercayaan. Adapun syaratnya adalah: Usia masuk : Pemilik Polis 18-70 tahun dan tertanggung 30 hari sampai 70 tahun. Masa asuransi sampai tertanggung mencapai usia 100 tahun, selama nilai dana investasi mencukupi untuk membayar biaya asuransi.

Berikut adalah manfaat dari Asuransi Brilliance Hasanah Maxima (BHM), sebagai berikut:

- 1) Tambahan manfaat kematian atau cacat tetap akibat kecelakaan 1 kali dari nilai perlindungan jiwa.
- 2) Perlindungan maksimal sampai tertanggung berusia 100 tahun.
- 3) Pelayanan gawat darurat domestik dan Internasional
- 4) Bonus kontribusi mulai tahun ke-6 sebesar 5% dari premi asuransi berkala dan bonus loyalitas mulai tahun ke-11 sebesar 0,5% dari rata-rata dana investasi.
- 5) Potensi pengembangan hasil investasi optimal sejak perlindungan berlaku, dimana 50% dari premi asuransi berkala telah diinvestasikan sejak tahun polis pertama.

e. Asuransi Sun Medical Platinum Syariah (SMPS)

Asuransi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan perlindungan dan pelayanan kesehatan yang lebih luas melalui jaringan rumah sakit global. Produk ini adalah pelopor kesehatan yang komprehensif, yang ditujukan untuk pasar di Indonesia yang berpenghasilan tinggi.

Adapun manfaat dari produk Asuransi Sun Medical Platinum Syariah (SMPS) adalah sebagai berikut:

- 1) Fasilitas pembayaran tanpa uang tunai di jaringan rumah sakit seluruh dunia. Fasilitas ini menawarkan produk asuransi kesehatan sesuai tagihan tanpa dan tanpa uang tunai di seluruh dunia.
- 2) Fasilitas dengan ruang perawatan satu tempat tidur.
- 3) Asuransi syariah pertama di Indonesia yang menyediakan perawatan efek samping kemoterapi dan pasca stroke/perawatan cacat fisik, seperti terapi bicara dan fisik.
- 4) Produk yang memberikan kemudahan tanpa kerumitan bagi tertanggung hingga usia 88 tahun.
- 5) Konsultasi medis oleh para ahli.
- 6) Penggantian biaya bedah rekonstruksi akibat kecelakaan maupun kanker sesuai tagihan.
- 7) Dilengkapi dengan proses klaim terbaru yang memungkinkan tertanggung untuk mengirimkan pemberitahuan mengenai tempat mereka akan dirawat melalui aplikasi “*Medisclick*”.

B. Deskripsi Analisis Data

Uji Deskriptif responden memberikan gambaran mengenai karaktereistik responden yang diukur dengan skala nominal yang menunjukkan besarnya frekuensi absolute dan persentase jenis kelamin, agama, pekerjaan, pendapatan dan lama menjadi nasabah. Berikut rangkuman data mengenai karakteristik responden yaitu:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	37.1	37.1	37.1
	Perempuan	56	62.9	62.9	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 33 orang atau sebesar 37,1 %. Sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 56 orang atau sebanyak 62,9 %. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah perempuan

2. Identitas Responden Berdasarkan Agama

Tabel 4.2

Agama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Islam	52	59,1	59,1	59,1
Krsiten	23	26,1	26,1	85,2
Budha	13	14,8	14,8	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Berdasarkan data pada tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah agama islam yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 52 orang atau sebesar 59.1 %, responden yang beragama kristen sebanyak 23 orang atau sebesar 26,1 %, dan untuk responden yang bergama hindu sebanyak 13 orang atau sebesar 14,8 %. Dari keterangan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diambil adalah beragama islam.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/mahasiswa	20	22.5	22.5	22.5
PNS	20	22.5	22.5	44.9
Wiraswasta	25	28.1	28.1	73.0
Karyawan Swasta	24	27.0	27.0	100.0
Total	89	100.0	100.0	

Berdasarkan dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil menjadi responden mayoritas memiliki pekerjaan lain seperti pelajar/mahasiswa berjumlah 20 orang atau sebesar 22,5 %, PNS berjumlah 20 orang atau sebesar 22,5 %, wiraswasta berjumlah 25 orang atau sebesar 28,1 %, dan karyawan swasta berjumlah 24 orang atau sebesar 27%.

4. Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.4
Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	20	22.5	22.5	22.5
	Rp. 1.000.000 - 2.500.000	25	28.1	28.1	50.6
	Rp. 3.000.000 - 4.000.000	44	49.4	49.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada tabel 4.4 diketahui bahwa jumlah responden yang berpenghasilan kurang dari Rp. 1.000.000 pada penelitian ini adalah 20 orang atau sebesar 22,5 %, responden yang berpenghasilan antara 1.000.000 - 2.500.000 pada penelitian ini sebanyak 25 orang atau sebesar 28,1 %, sedangkan responden dengan penghasilan antara 3.000.000 - 4.000.000 adalah sebanyak 44 orang atau sebanyak 49,4 %. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden berdasarkan pendapatan pada penelitian ini yang paling banyak adalah penghasilan antara 3.000.000 - 4.000.000.

5. Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.5
Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	24	27,0	27,0	27,0
	1-2 tahun	34	38,2	38,2	65,2
	3-5 tahun	31	34,8	34,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Untuk jumlah responden yang ada pada tabel 4.5 berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu responden kurang dari 1 tahun berjumlah 24 orang atau sebesar 27 %, responden 1-2 tahun berjumlah 34 orang atau sebesar 38,2 %, dan untuk responden 3-5 tahun berjumlah 31 orang atau sebesar 34,8 %. Ini menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan lama menjadi nasabah pada penelitian ini lebih banyak adalah responden dengan kurun waktu 1-2 tahun.

C. Uji Persyaratan Analisis

Uji kualitas data dalam penelitian ini terdiri atas uji validitas, uji realibitas, dan uji normalitas.

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejumlah mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan analisis faktor, yaitu mengkorelasikan antara skor butir soal dengan total dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Pengujian validitas menggunakan metode SPSS. Pengujian suatu dapat dikatakan valid apabila $\text{sig} - \text{hitung} < \text{sig. Alpha (0,5)}$. Adapun hasil outputnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.6

Tabel Validitas Item Instrumen Angket

Hasil Analisis Uji Coba Instrumen Angket Faktor Produk (X1)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,597	0,206	Valid
Item2	0,745	0,206	Valid
Item3	0,690	0,206	Valid
Item 4	0,727	0,206	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, secara keseluruhan pertanyaan pada X1 dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari r_{tabel} 0,206.

Tabel 4.7

Tabel Validitas Item Instrumen Angket

Hasil Analisis Uji Coba Instrumen Angket Faktor Kualitas Pelayanan (X2)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,648	0,206	Valid
Item 2	0,754	0,206	Valid
Item 3	0,714	0,206	Valid
Item 4	0,737	0,206	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 maka dapat dilihat semua item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua kusioner yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 4.8

Tabel Validitas Item Instrumen Angket

Hasil Analisis Uji Coba Instrumen Angket Faktor Besaran Premi (X3)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,762	0,206	Valid
Item 2	0,721	0,206	Valid
Item 3	0,758	0,206	Valid
Item 4	0,889	0,206	Valid

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, diperoleh data yang menyatakan bahwa dari item pernyataan yang diberikan kepada 89 responden ditemukan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,206 yang berarti data tersebut valid.

Tabel 4.9

Tabel Validitas Item Instrumen Angket

Hasil Analisis Uji Coba Instrumen Angket Keputusan Nasabah (Y)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,539	0,206	Valid
X1.2	0,780	0,206	Valid
X1.3	0,752	0,206	Valid
X1.4	0,771	0,206	Valid

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada item Y dapat dinyatakan valid karena seluruh pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar yaitu 0,206.

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Reabilitas adalah untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kusioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Perhitungan reliabilitas menggunakan SPSS dengan melihat *reliability coefficient* pada alpha.

Realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik. Koefisien reliabilitas diperoleh dengan menggunakan rumus *alpa cronbach*, bila *Cronbach Alpha* < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dikatakan reliabel. Adapun hasil outputnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Item	Keterangan
Produk (X1)	.634	4	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	.676	4	Reliabel
Besaran Premi (X3)	.788	4	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	.676	4	Reliabel

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel 4.10 maka dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha semua variabel lebih besar dari 0,60. Hal ini membuktikan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Instrumen Penelitian

Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau normal atau tidak. Sampel penelitian di uji dengan pengujian *Kolmogorov* mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Jika angka signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Dengan taraf signifikan sebesar 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5%. Adapun hasil outputnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.11

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E7
	Std. Deviation	1.05010286
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.085
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 ^c

a. Test Distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari data hasil uji normalitas pada tabel tersebut menunjukkan bahwa diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 0.063. Persyaratan data disebut normal jika probabilitas $P > 0,05$ pada uji *Kolmogorov Smirnov*. Tabel di atas

menunjukkan bahwa $P > 0,05$ yaitu 0.063, sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal, atau memenuhi persyaratan uji normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*.

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance > 0,10$ (10%) atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Adapun hasil outputnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

Tabel Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150		
Produk	.342	.090	.289	3.815	.000	.955	1.047
Kualitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.000	.938	1.066
Besaran Premi				4.820	.000	.904	1.106

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

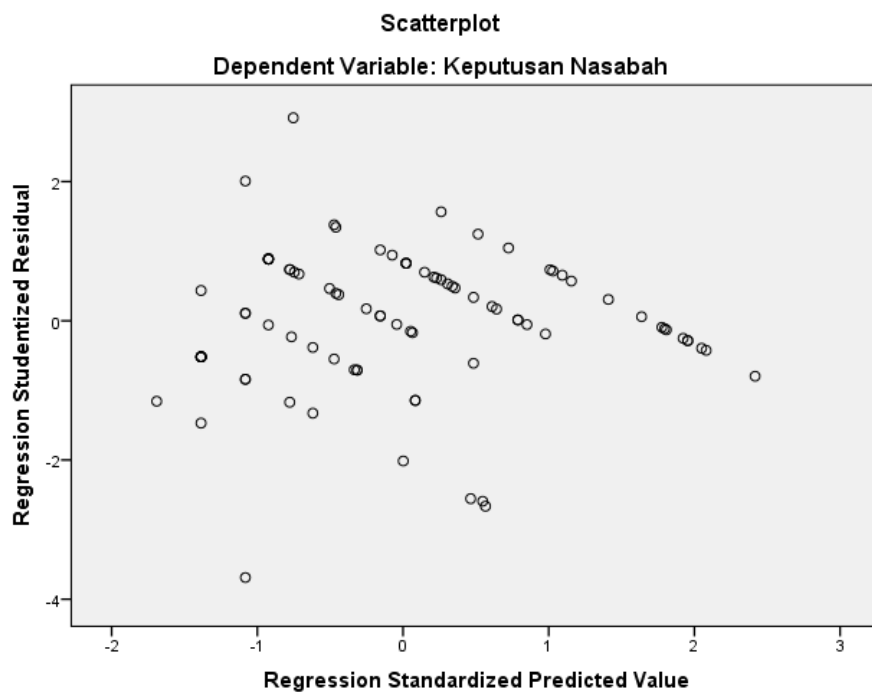
Berdasarkan tabel diatas nilai *tolerance* semua variabel bebas (Produk: 0,955, Kualitas Pelayanan: 0,938, Besaran Premi: 0,904) lebih besar dari nilai batas yang ditentukan yaitu sebesar 0,10.

Untuk nilai VIF terlihat bahwa semua variabel bebas (Produk: 1,047, Kualitas Pelayanan: 1,066, Besaran Premi: 1,106) terlihat bahwa semua variabel

bebas memiliki nilai VIF yang kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel dalam penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *Homokedastisitas* dan jika berbeda disebut *Heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah *homokedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Uji *Heteroskedastisitas* dapat dilaksanakan dengan menggunakan uji *scatterplot* dengan menggunakan *software* SPSS.



Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.1 menunjukkan bahwa sebaran data residual tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di bawah dan di atas angka nol pada sumbu Y dengan demikian model terbebas dari gejala heterokedastisitas.

E. Uji Regresi Berganda

Uji regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Besaran Premi terhadap pengaruh minat nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Uji regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan *SPSS 22 for Windows*, hasil perhitungan dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150		
Produk	.342	.090	.289	3.815	.000	.955	1.047
Kualitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.000	.938	1.066
Besaran Premi	.377	.078	.375	4.820	.000	.904	1.106

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel *coefficient* pada kolom *unstandardized* dalam kolom B, dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* (konstanta) dengan nilai konstanta sebesar -3.282 sedangkan nilai koefisien regresi untuk produk (X_1) = 0,342, kualitas pelayanan (X_2) = 0,520, dan besaran premi (X_3) = 0,377. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

$$Y = -3.282 + 0,342 X_1 + 0,520 X_2 + 0,377 X_3 + \epsilon$$

Adapun interpretasi dari model regresi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar -3.282 menyatakan bahwa jika faktor produk (X_1), faktor kualitas pelayanan (X_2) dan faktor besaran premi (X_3) pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan diabaikan atau

sama dengan nol maka keputusan nasabah memilih asuransi adalah sebesar -3.282.

- 2) Koefisien regresi dari faktor produk (X1) adalah sebesar 0,342. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan tingkat Faktor produk (X1) sebesar satu poin maka keputusan nasabah memilih asuransi akan mengalami kenaikan sebesar 0,342. Begitu juga sebaliknya.
- 3) Koefisien regresi dari faktor kualitas pelayanan (X3) adalah sebesar 0,520. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan tingkat faktor kualitas pelayanan (X3) sebesar satu poin maka keputusan nasabah memilih asuransi akan mengalami kenaikan sebesar 0,520. Begitu juga sebaliknya.
- 4) Koefisien regresi dari faktor besaran premi (X3) adalah sebesar 0,377. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan tingkat faktor besaran premi (X3) sebesar satu poin maka keputusan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,377. Begitu juga sebaliknya.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan dengan maksud untuk menunjukkan seberapa besar variasi dari variasi variabel bebas (independen variabel) dapat menereangkan variabel terikat (dependent variabel).

Tabel 4.14

Tabel Uji R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 ^a	.534	.517	1.068	2.068

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Produk , Kulaitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Pada kolom R merupakan lambang yang menunjukkan *koefisien korelasi* (nilai yang menunjukkan kuat/tidaknya hubungan linier antar dua variabel).

Koefisien korelasi dilambangkan dengan huruf r dimana nilai r dapat bervariasi dari -1 sampai +1. Nilai r yang mendekati -1 atau +1 menunjukkan hubungan yang kuat antar dua variabel tersebut dan nilai r yang mendekati 0 mengindikasikan lemahnya hubungan antar variabel. Pada tabel di atas menunjukkan nilai R sebesar 0,731 yang berarti hubungan antar variabel kuat dan memiliki hubungan yang searah.

Koefisien determinasi dengan symbol (R^2) merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Secara umum, r^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model.

Berdasarkan output *model summary* diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,534 (nilai 0,534 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $(0,731 \times 0,731 = 0,534)$ besarnya angka koefisien determinasi 0,534 sama dengan 53,4%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Besaran Premi(X_3) mampu menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan nasabah Memilih Asuransi (Y) sebesar 53,4%, sedangkan sisanya sebesar 46,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

2. Uji T

Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel bebas secara parsial. Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi dari variabel bebas atau Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Besaran Premi(X_3) secara parsial atau pun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau minat nasabah Memilih Asuransi Syariah (Y).

Tabel 4.16

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150
Produk	.342	.090	.289	3.815	.015
Kualitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.328
Besaran Premi	.377	.078	.375	4.820	.027

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih Asuransi

Hipotesis

H_{o1} : Produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{a1} : Produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

Hasil t_{hitung} faktor produk (X1) sebesar 3,815 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99. Sementara nilai signifikansi t_{hitung} variabel produk (X1) sebesar 0,15 maka nilai signifikansi $t_{hitung} < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_o ditolak dan H_a diterima yang berarti faktor produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih Asuransi

Hipotesis

H_{o2} : Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{a2} : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

Dari hasil perhitungan pada uji t diatas bahwa faktor kualitas pelayanan (X2) di dapatkan t_{hitung} sebesar $5,837 > 1,99$ dan nilai signifikan $328 > 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

c) Pengaruh Besaran Premi terhadap keputusan nasabah memilih Asuransi

Hipotesis

H_{o3} : Besaran Premi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{a3} : Besaran Premi (X₃) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

Hasil t_{hitung} besaran premi (X3) sebesar 4,820 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99. Sementara nilai signifikansi t_{hitung} variabel besaran premi (X3) sebesar 0,27 maka nilai signifikansi $t_{hitung} < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_o ditolak dan H_a diterima yang berarti faktor besaran premi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen atau Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Besaran Premi (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau Keputusan nasabah Memilih Asuransi (Y).

Hipotesis

H_{o1} : Produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{a1} : Produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Medan

H_{o2} : Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{a2} : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{o3} : Besaran Premi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

H_{a3} : Besaran Premi (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

Pengambilan keputusan jika:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima yaitu variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan taraf signifikan 5% atau 0,05.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak yaitu variabel independen. Dengan taraf signifikan 5% atau 0,05.

Kaidah pengujian signifikansi dengan program SPSS:

- 1) Jika $0,05 > \text{Sig}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.
- 2) Jika $0,05 < \text{Sig}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

Tabel 4.17

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	111.051	3	37.017	32.425	.000 ^b
Residual	97.039	85	1.142		
Total	208.090	88			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Produk, Kualitas Pelayanan

Dari tabel Anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai $\text{Sig} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa Produk, Kualitas Pelayanan, dan Besaran Premi secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

Adapun cara lain melihat uji F ini dapat membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df1) dengan rumus $\text{df1} = k - 1$. Kemudian menentukan derajat bebas / *degree of freedom* (df) untuk penyebut atau df2 dengan rumus $\text{df2} = n - k$, dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini nilai $k = 4$ dan $n = 89$. Maka nilai df1 dalam penelitian ini adalah $\text{df1} = 4 - 1 = 3$ dan $\text{df2} = 89 - 4 = 85$, sehingga dengan melihat nilai pada F_{tabel} caranya yaitu dengan df1 = 3 dan df2 = 85, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,71. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 34,425. Sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($34,425 > 2,71$), artinya Produk, Kualitas Pelayanan, dan Besaran Premi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan

terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

G. Interpretasi Hasil Penelitian

1. Variabel Produk (X1)

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan yang ditawarkan perusahaan untuk diperhatikan, diminta, digunakan oleh nasabah. Kualitas produk dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Karena jika semakin tinggi tingkat kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.

Variabel produk (X1) sebesar 0,015 maka nilai signifikansi $t_{hitung} < 0,05$ artinya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Hal tersebut sesuai pada nilai t atau signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor produk dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aryawan Tri Raharja bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Prudential Life Assurance Semarang. Hal ini juga sesuai dengan teori Tjiptono, semakin beragamnya jumlah dan jenis produk yang dijual di suatu tempat tersebut dan ia tidak perlu melakukan pembelian di tempat lain. Dan hal serupa akan ia ulangi untuk pembelian berikutnya. Dapat disimpulkan bahwa produk sebagai suatu strategi dalam bersaing untuk menarik perhatian nasabah agar tidak berpindah ketempat lain, karena dengan beragamnya produk maka konsumen lebih mudah untuk berbelanja pada tempat itu saja.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Berdasarkan pengujian dan perbandingan variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar $5,837 > 1,99$. Dalam hal ini kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

Dari teori yang dikemukakan Tjiptono bahwa kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan kepada nasabahnya dapat dikatakan baik. PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga nasabah merasa puas. Dapat dilihat dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Astuti yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Kualitas pelayanan merupakan proses nasabah untuk memilih, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh tentang pelayanan yang diberikan PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan kepada nasabah dan kemudian akan direspon melalui tindakan. Semakin banyak komplain yang diterima perusahaan menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kurang memuaskan, begitu pula sebaliknya.

3. Variabel Besaran Premi (X3)

Variabel besaran premi (X3) memiliki nilai $p\text{-value } 0,027 < 0,05$ artinya berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Hal tersebut sesuai pada nilai t atau signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor besaran premi dapat berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori yang menyatakan bahwa besaran premi asuransi harus layak secara ekonomi. Unit tertanggung harus sanggup membayar premi, agar nasabah tertarik untuk memilih asuransi syariah, maka besaran premi yang harus dibayar nasabah asuransi

harus jauh lebih kecil dari nilai nominal pertanggungan yang dijamin dalam asuransi. Jika harga premi semakin murah dengan benefit yang menguntungkan maka akan mempengaruhi tingginya keputusan nasabah memilih asuransi. Jadi, kesimpulannya semakin kecil premi yang dibayarkan nasabah, kemungkinan juga semakin besar keputusan nasabah yang ingin bergabung di perusahaan asuransi tersebut.

4. Variabel Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Besaran Premi (X3) terhadap Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah

Variabel Produk (X1), Kualitas Pelayanan (x2), dan Beasaran Premi (X3) memiliki nilai F hitung (34,425) > F tabel (2,71) yang artinya secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Hal tersebut sesuai pada *p – value* (pada kolom sig) lebih kecil daripada *levef of significant* yang ditentukan atau F hitung (pada kolom F) lebih besar daripada F tabel maka secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dan dapat disimpulkan bahwasanya variabel yang lebih dominan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi adalah faktor Kualitas Pelayanan, kemudian Besaran Premi dan yang terakhir faktor Produk.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) adalah variabel yang lebih dominan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi, kemudian variabel besaran premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi, variabel besaran premi berada di posisi kedua setelah variabel kualitas pelayanan dan faktor produk berada diposisi terakhir terhadap keputusan nasabah memilih asuransi tetapi variabel produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih Asuransi Syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor Produk yang terdiri dari 4 Indikator yaitu Fitur/informasi, Keandalan, Kesesuaian dan Pemahaman Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Asuransi Syariah. Dengan melihat pada tabel uji t dalam kolom *Standardizes Coefficients*. Ini membuktikan bahwasanya faktor produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih asuransi sebesar 28,9 % nilai ini membuktikan bahwa produk yang ditawarkan mampu menarik nasabah dalam mengambil keputusan nasabah memilih asuransi.
2. Faktor Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 4 Indikator yaitu Keandalan, Jaminan, empati dan Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi syariah. Dengan melihat hasil uji t sebesar 44,6% dalam kolom *Standardizes Coefficients* yang dominan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka tingkat keputusan nasabah semakin tinggi pula. Dalam penelitian pada variabel kualitas pelayanan ini, keputusan nasabah memilih asuransi lebih dominan.
3. Faktor Besaran Premi yang terdiri dari 4 Indikator yaitu tarif, unsur premi, fungsi besaran premi dan pengelolaan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 37,5% dari tabel uji t dalam kolom *Standardizes Coefficients* terhadap keputusan nasabah memilih asuransi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor besaran premi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi.

4. Keputusan nasabah yang terdiri dari 4 indikator yaitu Pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, Evaluasi Alternatif dan Kepercayaan/Keyakinan secara simultan ketiga variabel yaitu faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah. Kondisi ini ditunjang dari kusioner yang disebar peneliti kepada responden dimana sebagian besar responden menjawab setuju untuk semua pernyataan. Namun demikian, terdapat penurunan persentase pada pernyataan bahwa setelah mencari informasi lebih jauh nasabah ingin memilih asuransi syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Untuk hasil uji determinasi besarnya R^2 adalah 0,534 hal tersebut berarti 53,4 % variabel keputusan nasabah dipengaruhi variabel faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi sedangkan sisanya 46,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa faktor produk, kualitas pelayanan dan besaran premi memiliki pengaruh cukup besar terhadap keputusan nasabah memilih Asuransi Syariah pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan. Kemudian pada hasil Uji F diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($34,425 > 2,71$), artinya faktor Produk, Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan.

B. Saran - Saran

Bagi PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk produk yang ditawarkan PT Asuransi Sun Life Financial harus memperluas lagi informasi yang di berikan pada masyarakat mengenai produk asuransi syariah yang mereka punya. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi syariah dapat meningkat terutama informasi tentang produk asuransi syariah. Dengan informasi inilah perusahaan dapat meningkatkan minat nasabah terhadap produk asuransi syariah.
2. PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut harus dipertahankan supaya nasabah tetap merasa nyaman. Kemudian perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dimilikinya.
3. Untuk besaran premi yang telah di tetapkan PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan, sebagian nasabah merasa masih mampu untuk membayar premi yang ditetapkan. Oleh karena itu, diharapkan besaran premi bisa di minimalisirkan lagi dengan tarif yang lebih rendah agar keputusan nasabah memilih asuransi semakin meningkat lagi.
4. Nasabah diharapkan agar pembayaran premi sesuai jadwal yang telah disepakati didalam perjanjian supaya tercipta hubungan yang baik bagi perusahaan dan nasabah.
5. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, dan untuk peneliti selanjutnya hendaknya memperluas objek penelitian, agar penelitian ini bisa semakin berkembang dengan menggunakan faktor lainnnya yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. *Asuransi dalam Perspektif Islam*, Jakarta:Kencana, cet. 1. 2004.
- Amir, M. Taufiq. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- Asminar. *Pengaruh Pemahaman, Transaparansi dan Peran Pemerintah Terhadap Motivasi dan Keputusan Membayar Zakat Pada Baznas Kota Binjai*, At-Tawassuth, Vol. III, No. 3, 2017.
- Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta. 2010.
- Djojosoedarso, Soeisno. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*, Jakarta: Salemba Empat. 2003.
- Dusuki, Asyraf Wajdi. *Sistem Keuangan Islam Prinsip dan Operasi*, Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2015.
- Harahap, Isnaini. “*Pengaruh Pengambilan Keputusan Dalam Berbelanja Online Shop di Kota Medan* “ dalam Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol III, No 01. 2018.
- Hartono, Sri Rejeki. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransikuji*, Jakarta:Sinar Grafika. 2008.
- Huda, Nurul. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Prenamedia Group. 2010.
- Imsar. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pakaian Bekas (Monza) Pasar Melati Medan*. 2016
- Karim, Adiwarman A. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta:RajawaliPers. 2004.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: RajaGrafindo. 2014.
- Komarudin. *Kamus Perbankan*, Jakarta: Grafindo. 1994.
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana. 2015.
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta:Prenadamedia Group, cetakan ke-1. 2015.
- Mujahidin, Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers. 2016.

- Muslehuddin, Mohamma. *Asuransi Dalam Islam*, Jakarta: Bumi Aksar. 1995.
- Purba, Radiks. *Memahami Asuransi di Indonesia*, Jakarta: PPM. 1992.
- Rodoni, Ahmad. *Asuransi dan Penggadaian Syariah*, Jakarta: MitraWacana Media. 2008.
- Sari, Puspita. *sejarah dan Perkembangan Asuransi Islam SertaPerbedaannya Dengan Asuransi Konvensional*, Jeam Vol X No. 1. 2011.
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2010.
- Sugiyono. *Metode Peneitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung 2017.
- Sugono, Dendy. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa. 2008.
- Suhendi, Hendi. *Asuransi Takaful dari Teoritis ke Praktis*. Bandung: Mimbar Pustaka. 2005.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2010.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami*, Jogjakarta: PUSTAKABARUPRESS. 2014.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani. 2004.
- Supomo, Bambang dan Nur indrianto, *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Managemen*, ed.1, Yogyakarta : BPFE, cet 6.2013.
- Syahtah, Husain Syahatah. *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika Offset. 2006.
- Yamin, Sofyan Yamin. *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda*. Jakarta : Salemba Empat. 2011.
- Yulianto, Dedi. *Strategi Asuransi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Asuransi Syariah Al Amin Cabang Lampung*. [Skripsi] Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Kusioner Penelitian

KUSIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Nasabah PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah
Medan

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ferry Sartika Pasaribu

NIM : 55154047

Jurusan : Asuransi Syariah

Mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner terlampir guna untuk kepentingan dalam penulisan skripsi yang berjudul: “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan)”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir saya.

Jawaban yang Bapak/Ibu serta Saudara/Saudari berikan tidak dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/ibu serta Saudara/Saudari memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu serta Saudara/Saudari dijamin kerahasiaanya.

Atas kesediaan Bapak/ibu serta Saudara/Saudari untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/ibu serta Saudar/Saudari mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT .

Wassalamu'alaikum wr.wb

Medan, 29 Agustus 2019

Hormat Saya

Ferry Sartika Pasaribu

a. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

1. (Jika ya silahkan lanjutkan) Apakah anda nasabah PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Agama:
 - a. Islam
 - b. Kristen
 - c. Hindu
4. Pekerjaan saudara saat ini:
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Wiraswasta
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Lain-lain
5. Pendapatan saudara saat ini:
 - a. < Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000-2.500.000
 - c. Rp. 3.000.000- 4.000.000
 - d. > Rp. 5.000.000
6. Sudah lama saudara menjadi nasabah PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. 3-5 tahun
 - d. > 5 tahun

1. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon baca tiap-tiap pernyataan, kemudian pilih salah satu dari 5 (lima) pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada:

Keterangan:

5 = (SS) = Sangat Setuju
4 = (S) = Setuju
3 = (R) = Ragu-ragu
2 = (TS) = Tidak Setuju
1 = (STS) = Sangat Tidak Setuju

a. Faktor produk

No	Indikator Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Fitur/ Informasi	1. Saya memilih asuransi pada PT Asuransi Sun Life Fianncial Indonesia karena adanya informasi atas produk yang terdapat di brosur					
2.	Keandalan	1. Saya memilih produk pada PT Asuransi Sun Life Financial Indoensia Syariah Medan sangat bermanfaat bagi orang banyak					
3.	Kesesuaian	1. Saya memilih produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya					
4.	Pemahaman Nasabah	1. Saya paham dengan produk yang ditawarkan pada PT Asuransi Sun Life Fiancial Indonesia Syariah Medan					

b. Kualitas Pelayanan

No	Indikator variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Kehandalan	1.Saya melihat Karyawan/ Agen PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi akan menindak lanjuti segera					
2.	Jaminan	1. Saya mendapat jaminan kepastian biaya dalam pelayanan apabila terjadi risiko yang diberikan Karyawan/ Agen PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan					
3.	Empati	1. Saya mendapat perilaku yang baik ramah dan sopan santun yang diberikan Agen/karyawana pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan					
4.	Bukti Fisik	1. Karyawan/Agen selalu berpenampilan rapi dan bersih serta ramah dalam melayani nasabahnya					

c. Besran Premi

No	Indikator Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Tarif	1. Saya merasa Besaran premi sesuai dengan tarif daya beli masyarakat					
2.	Unsur Premi	1. Saya memilih Asuransi pada PT Asuransi Sun Life Fianncial Indonesia Syariah Medan karena ada usnur tabungannya					
3.	Fungsi Besaran Premi	1. Saya merasa tidak ada tambahan administrasi yang membebaskan apabila terjadi risiko					
4.	Pengelolaan	1. Saya memilih Asuransi ini dikarenakan pengelolaan tidak adanya dana hangus					

d. Keputusan Nasabah

No	Indikator Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pengenalan Kebutuhan	1. Saya memilih Asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan karena membutukannya					
2.	Pencarian Informasi	1. Saya memilih Asuransi ini karena tahu informasi dari kerabat terlebih dahulu yang sudah menggunakan produk asuransi ini pada PT Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan					
3.	Evaluasi Alternatif	1. Saya memilih asuransi ini karena lebih mudah cara mendaftarnya di bandingkan dengan asuransi lainnya.					
4.	Kepercayaan/ keyakinan	1. Saya percaya dengan asuransi pada PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan ini menguntungkan bagi saya					

Lampiran 2: Data Responden

DATA RESPONDEN						
No	Nasabah	Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan	Pendapatan	Lama Menjadi Nasabah
1	Ya	Laki-laki	Islam	mahasiswa	<1.000.000	<1 tahun
2	Ya	Laki-laki	Islam	mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
3	Ya	Laki-laki	Kristen	PNS	1.000-000-2.500.000	< 1 tahun
4	Ya	Perempuan	Kristen	PNS	1.000.000-2.500.000	3-5 tahun
5	Ya	Perempuan	Islam	PNS	1.000.000-2.500.000	1-2 tahun
6	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
7	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	<1.000.000	< 1 tahun
8	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	3-5 tahun
9	Ya	Laki-laki	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
10	Ya	Perempuan	Islam	PNS	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
11	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
12	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
13	Ya	Perempuan	Kristen	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
14	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
15	Ya	Perempuan	Islam	PNS	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
16	Ya	Perempuan	Kristen	PNS	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
17	Ya	laki-laki	Islam	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
18	Ya	laki-laki	Islam	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	< 1 tahun
19	Ya	laki-laki	Islam	Mahasiswa	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
20	Ya	laki-laki	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
21	Ya	laki-laki	Islam	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
22	Ya	Perempuan	Kristen	PNS	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
23	Ya	Perempuan	Islam	PNS	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
24	Ya	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
25	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
26	Ya	Perempuan	Islam	PNS	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
27	Ya	Perempuan	Kristen	PNS	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
28	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
29	Ya	Laki-laki	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
30	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
31	Ya	Laki-laki	Islam	PNS	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
32	Ya	Perempuan	Islam	PNS	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
33	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
34	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	3-5 tahun
35	Ya	Laki-laki	Kristen	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	< 1 tahun

36	Ya	Perempuan	Islam	PNS	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
37	Ya	Laki-laki	Kristen	PNS	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
38	Ya	Laki-laki	Kristen	Mahasiswa	<1.000.000	3-5 tahun
39	Ya	Laki-laki	Kristen	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
40	Ya	Laki-laki	Hindu	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	< 1 tahun
41	Ya	Laki-laki	Hindu	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
42	Ya	Perempuan	Hindu	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
43	Ya	Perempuan	Hindu	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
44	Ya	Perempuan	Kristen	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
45	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
46	Ya	Perempuan	Hindu	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
47	Ya	Laki-laki	Kristen	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
48	Ya	Laki-laki	Kristen	PNS	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
49	Ya	Laki-laki	Kristen	PNS	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
50	Ya	Perempuan	Kristen	Mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
51	Ya	Perempuan	Kristen	Mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
52	Ya	Perempuan	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
53	Ya	Perempuan	Islam	PNS	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
54	Ya	Laki-laki	Islam	PNS	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
55	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
56	Ya	Laki-laki	Islam	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
57	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
58	Ya	Perempuan	Hindu	Karyawan Swasata	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
59	Ya	Laki-laki	Islam	mahasiswa	<1.000.000	1-2 tahun
60	Ya	Laki-laki	Hindu	Wiraswasta	1.000-000-2.500.000	1-2 tahun
61	Ya	Perempuan	Kristen	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
62	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
63	Ya	Perempuan	Hindu	PNS	1.000-000-2.500.000	3-5 tahun
64	Ya	Laki-laki	Kristen	PNS	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
65	Ya	Perempuan	Hindu	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
66	Ya	Laki-laki	Islam	Mahasiswa	<1.000.000	< 1 tahun
67	Ya	Laki-laki	Hindu	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
68	Ya	Perempuan	Hindu	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
69	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
70	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
71	Ya	Perempuan	Islam	karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
72	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
73	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
74	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun

75	Ya	Laki-laki	Kristen	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
76	Ya	Laki-laki	Hindu	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
77	Ya	Laki-laki	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
78	Ya	Laki-laki	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
79	Ya	Laki-laki	Kristen	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
80	Ya	Perempuan	Kristen	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
81	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
82	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
83	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
84	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
85	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun
86	Ya	Perempuan	Hindu	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	3-5 tahun
87	Ya	Perempuan	Hindu	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
88	Ya	Perempuan	Islam	Wiraswasta	>3.000.000-4.000.000	1-2 tahun
89	Ya	Perempuan	Islam	Karyawan Swasata	>3.000.000-4.000.000	< 1 tahun

Lampiran 3: Jawaban Responden

Faktor Produk (X1)					
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Jumlah
1	4	5	4	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	5	17
4	4	5	4	5	18
5	4	5	4	5	18
6	4	4	4	5	17
7	4	4	5	4	17
8	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	20
10	4	5	4	4	17
11	5	5	5	5	20
12	4	4	5	5	18
13	4	4	4	4	16
14	4	5	4	5	18
15	4	5	5	5	19

16	4	5	5	5	19
17	4	4	4	5	17
18	4	4	5	5	18
19	4	4	4	4	16
20	4	5	4	5	18
21	5	4	4	4	17
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	5	4	5	18
25	4	5	5	5	19
26	4	4	5	5	18
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	4	5	4	5	18
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	4	19
33	4	4	4	4	16
34	4	5	4	4	17
35	5	5	5	5	20
36	4	5	5	5	19
37	4	5	4	4	17
38	4	4	4	4	16
39	4	5	4	4	17
40	4	4	5	4	17
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	5	17
43	4	4	4	5	17
44	4	4	4	4	16
45	4	5	5	4	18
46	4	5	5	4	18

47	4	5	4	5	18
48	4	5	5	5	19
49	4	5	5	5	19
50	5	5	5	4	19
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	5	5	5	19
54	4	5	5	4	18
55	4	5	4	4	17
56	4	5	4	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	5	4	5	18
60	5	5	4	5	19
61	4	4	5	5	18
62	4	4	5	4	17
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	5	5	5	5	20
67	4	4	4	5	17
68	4	5	4	4	17
69	4	4	4	5	17
70	4	4	4	4	16
71	4	5	4	5	18
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	5	19
75	4	4	5	4	17
76	4	5	5	5	19
77	4	4	5	5	18

78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	4	4	5	4	17
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	4	16
85	4	4	5	5	18
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	5	5	5	5	20
89	4	4	4	4	16

Faktor Kualitas Pelayanan X2				
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Jumlah
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17

4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	5	5	4	18
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19

4	4	5	5	18
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	5	4	4	17
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	5	4	17
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
Faktor Besaran Premi X3				
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Jumlah
	4	4	4	12
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16

5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
3	5	5	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16

5	5	4	4	18
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	5	5	17
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	5	4	17
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	5	3	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16

5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
Keputusan Nasabah Y				
Y1	Y2	Y3	Y4	Jumlah
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	3	4	5	17
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19

5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	5	5	4	18
4	3	3	3	13
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
4	4	4	5	17
4	5	5	5	19
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
4	5	5	5	19
4	3	5	5	17
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
5	4	3	5	17
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	4	5	4	17
4	4	5	5	18
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

4	5	5	5	19
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19

Lampiran 4 : Data Statistik

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	33	37,1	37,1	37,1
Perempuan	56	62,9	62,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Agama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hindu	14	15,7	15,7	15,7
Islam	54	60,7	60,7	76,4
Kristen	21	23,6	23,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	24	27,0	27,0	27,0
	Mahasiswa	20	22,5	22,5	49,4
	PNS	20	22,5	22,5	71,9
	Wiraswasta	25	28,1	28,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1.000.000	20	22,5	22,5	22,5
	>3.000.000-4.000.000	44	49,4	49,4	71,9
	1.000.000 - 2.500.000	25	28,1	28,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	25	28,1	28,1	28,1
	1-2 tahun	33	37,1	37,1	65,2
	3-5 tahun	31	34,8	34,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Lampiran 5: Uji Validitas

Uji Validitas Faktor Produk (X1)

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Total_skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,306**	,242*	,201	,597**
	Sig. (2-tailed)		,004	,023	,059	,000
	N	89	89	89	89	89
Item_2	Pearson Correlation	,306**	1	,380**	,360**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,001	,000
	N	89	89	89	89	89
Item_3	Pearson Correlation	,242*	,380**	1	,333**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,023	,000		,001	,000
	N	89	89	89	89	89
Item_4	Pearson Correlation	,201	,360**	,333**	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	,059	,001	,001		,000
	N	89	89	89	89	89
Total_skor	Pearson Correlation	,597**	,745**	,690**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	/N	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	total_skor
_1	son Correlation (2-tailed)	1	,394**	,353**	,266*	,648**
			,000	,001	,012	,000
		89	89	89	89	89
_2	son Correlation (2-tailed)	,394**	1	,312**	,410**	,754**
		,000		,003	,000	,000
		89	89	89	89	89
_3	son Correlation (2-tailed)	,353**	,312**	1	,359**	,714**
		,001	,003		,001	,000
		89	89	89	89	89
_4	son Correlation (2-tailed)	,266*	,410**	,359**	1	,737**
		,012	,000	,001		,000
		89	89	89	89	89
_skor	son Correlation (2-tailed)	,648**	,754**	,714**	,737**	1
		,000	,000	,000	,000	
		89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Faktor Besaran Premi (X3)

Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	total_skor
_1	son Correlation (2-tailed)	1	,457**	,353**	,558**	,762**
			,000	,001	,000	,000
		89	89	89	89	89
_2	son Correlation (2-tailed)	,457**	1	,302**	,518**	,721**
		,000		,004	,000	,000
		89	89	89	89	89
_3	son Correlation (2-tailed)	,353**	,302**	1	,714**	,758**
		,001	,004		,000	,000
		89	89	89	89	89
_4	son Correlation (2-tailed)	,558**	,518**	,714**	1	,889**
		,000	,000	,000		,000
		89	89	89	89	89
_skor	son Correlation (2-tailed)	,762**	,721**	,758**	,889**	1
		,000	,000	,000	,000	
		89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Keputusan Nasabah

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Total_skor
_1	son Correlation (2-tailed)	1	,308** ,003	,086 ,424	,204 ,055	,539** ,000
		89	89	89	89	89
_2	son Correlation (2-tailed)	,308** ,003	1	,435** ,000	,449** ,000	,780** ,000
		89	89	89	89	89
_3	son Correlation (2-tailed)	,086 ,424	,435** ,000	1	,564** ,000	,752** ,000
		89	89	89	89	89
_4	son Correlation (2-tailed)	,204 ,055	,449** ,000	,564** ,000	1	,771** ,000
		89	89	89	89	89
_skor	son Correlation (2-tailed)	,539** ,000	,780** ,000	,752** ,000	,771** ,000	1
		89	89	89	89	89

correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6: Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Faktor Produk (X1)

Case Processing Summary

Cases	Valid	89	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	89	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,634	4

i. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
_1	12,91	1,219	,327	,620
_2	12,85	,990	,490	,507
_3	12,89	1,101	,443	,547
_4	12,52	,957	,409	,575

Uji Reliabilitas Faktor Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	89	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
_1	13,26	1,262	,445	,628
_2	12,96	,998	,496	,584
_3	13,04	1,066	,446	,618
_4	12,96	1,021	,468	,605

Uji Reliabilitas Faktor Besaran Premi (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	89	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
_1	12,87	1,413	,553	,758
_2	13,04	1,521	,510	,777
_3	12,90	1,433	,553	,758
_4	12,90	1,274	,784	,638

Uji Relibialitas Keputusan Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	89	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
_1	13,62	1,784	,244	,733
_2	13,63	1,327	,550	,545
_3	13,62	1,352	,491	,589
_4	13,44	1,431	,574	,539

Lampiran 7 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	89
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.05010286
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.085
	Negative	-.092
	Test Statistic	.092
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.063 ^c

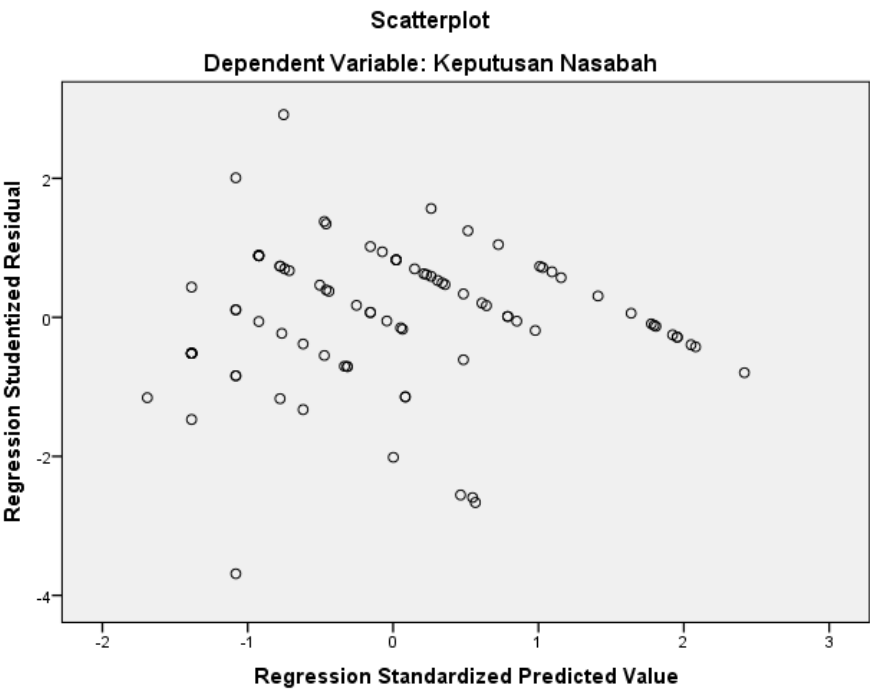
- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 8: Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150		
Produk	.342	.090	.289	3.815	.000	.955	1.047
Kulaitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.000	.938	1.066
Besaran Premi	.377	.078	.375	4.820	.000	.904	1.106

Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 9: Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10: Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150		
Produk	.342	.090	.289	3.815	.000	.955	1.047
Kulaitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.000	.938	1.066
Besaran Premi	.377	.078	.375	4.820	.000	.904	1.106

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 11: Tabel Uji R^2 (Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 ^a	.534	.517	1.068	2.068

a. Predictors: (Constant), Besaran Premi, Produk , Kulaitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 12: Tabel Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150
Produk	.342	.090	.289	3.815	.000
Kulaitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.000
Besaran Premi	.377	.078	.375	4.820	.000

Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Uji F
Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.282	2.260		-1.452	.150
	Produk	.342	.090	.289	3.815	.000
	Kualitas Pelayanan	.520	.089	.446	5.837	.000
	Besaran Premi	.377	.078	.375	4.820	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

CURICULUM VITAE

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Ferry Sartika Pasaribu
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/tgl. Lahir : Belongkut, 28 Juli 1996
4. Agama : Islam
5. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Jurusan : S1 Asuransi Syariah
7. Nim : 55154047
8. Pekerjaan : Mahasiswa
9. Alamat : Gg. Murni no 9 B
10. Alamat E-mai : Fkartikapasaribu@yahoo.com
11. No Handphone : 082272107068

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SDN 114350 Belongkut Berijazah tahun 2009
2. Tamatan MTS Swasta Islamiyah Belongkut Berijazah tahun 2012
3. Tamatan MAS Al-Washliyah Marbau Berijazah tahun 2015

C. Riwayat Organisasi

1. Himpunan Mahasiswa Labuhan Batu Utara (Himla) 2015-sekarang
2. Persatuan Mahasiswa dan Pemuda Kabupaten Labuhan Batu Utara 2017- sekarang.
3. Gerakan Mahasiswa Labuhan Batu Utara 2017-2018.



SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA SYARIAH

Jl. Sudirman No. 12 Medan

Telp. 061-88741550

Website : <https://www.sunlife.co.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: 165/MG/7/2019

Perihal : Izin Riset

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Dengan Hormat

Sebagai perusahaan asuransi yang terkemuka, PT. ASURANSI SUNLIFE FINANCIAL INDONESIA SYARIAH MEDAN terus berupaya untuk membangun kerjasama dengan instansi, perusahaan, universitas, organisasi dan sebagainya. Sebagai salah satu poin kerjasama dengan UINSU khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah, maka kami memberikan izin **Riset** kepada:

Nama : Ferry Sartika Pasaribu
Jurusan : Asuransi Syariah
Nim : 55154047

Selanjutnya kami sampaikan bahwa selama dalam pelaksanaan **Riset** diminta kepada mahasiswa untuk mengikuti aturan dari perusahaan.

Demikian surat ini kami berikan agar dapat digunakan seperlunya

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Medan 01 Oktober 2019

Yuda Wardana Syam, S.S
Agency Director

DIKETAHUI OLEH

Dedi H. Tanjung
SDM Sunlife Financial Syariah